

Rapport annuel de l'ARC au Parlement
2005-2006

*Pour vous servir encore mieux !
More Ways to Serve You!*



Agence du revenu
du Canada

Canada Revenue
Agency

Qui nous sommes

L'Agence du revenu du Canada (ARC) joue un rôle déterminant dans la vie quotidienne des Canadiens. Les changements importants qui se produisent au cours d'une vie—que ce soit un nouvel emploi, un investissement dans une entreprise ou même la naissance d'un

enfant—nécessitent une interaction avec l'ARC. Cette relation unique avec les Canadiens signifie que l'ARC doit pouvoir assurer la prestation des programmes et des services dont ils ont besoin, d'une façon qui est pratique et accessible et qui assure la précision et l'équité.

Avec un effectif d'environ 44 000 employés répartis dans 55 points de service dans tout le pays, les recettes fiscales que l'ARC perçoit financent les biens et les services publics qui améliorent la qualité de vie de tous les Canadiens.

La responsabilisation à l'égard de notre rendement est un dénominateur commun de tous les aspects de nos opérations. Notre organisation est guidée par quatre

valeurs durables—l'intégrité, le professionnalisme, le respect et la collaboration. Nous croyons également à l'exécution juste et responsable, jumelée à l'excellence du service pour tous. Cela assure l'intégrité du régime fiscal et des programmes de prestations du Canada. En étant responsable, juste et axé sur le service, l'ARC conserve la confiance des Canadiens, ce qui nous permet de tirer pleinement parti de notre statut d'agence et de renforcer nos services et nos programmes pour le plus grand profit des Canadiens et de leurs gouvernements aujourd'hui et à l'avenir.



En décembre 2003, le gouvernement a annoncé le transfert d'une grande partie de la fonction des douanes de l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC) à la nouvelle Agence des services frontaliers du Canada (ASFC). Ce transfert a été terminé le 12 décembre 2005, lorsque le projet de loi C-26, *Loi constituant l'Agence des services frontaliers du Canada*, a reçu la sanction royale. En raison de cette législation, l'ADRC est également devenue l'Agence du revenu du Canada (ARC) et poursuivra son mandat sous ce nom.

Survol de l'ARC en 2005-2006



- Près de 330 milliards de dollars perçus, soit plus de 1,3 milliard de dollars en moyenne par jour ouvrable, y compris :
 - Plus de 52 milliards de dollars pour le compte des provinces, des territoires et des Premières nations
 - Près de 17 milliards de dollars en cotisations d'assurance-emploi
 - Plus de 30 milliards de dollars pour le compte du Régime de pensions du Canada
- Distribué des paiements de prestations et de crédits d'une valeur de près de 14,7 milliards de dollars distribués à plus de 11 millions de canadiens admissibles aux bénéfices
- Atteint ou en grande partie atteint 86 des 89 objectifs des indicateurs de résultats
- Plus de 626 millions de dollars en intérêts et pénalités ayant fait l'objet d'une renonciation ou d'une annulation en vertu des Dispositions en matière d'équité
- Plus de 1,5 million d'employeurs ont effectué des retenues à la source et versé 183 milliards de dollars, ce qui représente environ 56 % des recettes perçues
- Plus de 10,4 milliards de dollars en incidence fiscale cernée par des mesures visant à lutter contre l'inobservation
- Ententes pour l'exécution de programmes et l'échange d'information avec 141 clients provenant des provinces, des territoires, des Premières nations et d'autres organismes gouvernementaux fédéraux
- Près de 25 millions de déclarations de revenus des particuliers et 1,6 million de déclarations de revenus des sociétés traitées
- Près de 30 millions de visites du site Web de l'ARC liées à la fiscalité, et plus de 50 millions de formulaires et publications téléchargés
- Plus de 25 millions de demandes de renseignements du public traitées
- Près de 16 000 bénévoles ont rempli plus de 500 000 déclarations de revenus abrégées pour le compte de contribuables à faible revenu admissibles
- Plus de 7 300 divulgations volontaires ont été traitées, avec des cotisations connexes s'élevant à plus de 330 millions de dollars

Points saillants des résultats

L'Agence du revenu du Canada (ARC) s'est engagée à rendre compte aux Canadiens du rendement de son administration des programmes d'impôt et de prestations du Canada. Pour ce faire, nous établissons des buts de rendement significatifs, en mesurant objectivement les résultats afin d'apporter des améliorations constantes à nos activités de programme. Comme il est indiqué dans le tableau ci-dessous, en 2005-2006, nous avons continué à atteindre la majorité des résultats escomptés que nous avons établis pour les résultats stratégiques des Services fiscaux et des Programmes de prestations. Nous avons identifié en même temps certains domaines où les résultats étaient en deçà de nos attentes.

- Plus de 90 % des particuliers, des employeurs et des inscrits aux fins de la TPS/TVH ont continué à produire leurs déclarations de revenus à temps.
- Plus de 90 % des particuliers ont payé leurs impôts à temps.
- Nous avons maintenu un niveau de rendement élevé en effectuant plus de 99 % des 75 millions de paiements dans les délais prescrits, dans le cadre du programme Prestation fiscale canadienne pour enfants, du programme de crédit pour la TPS/TVH ainsi que de programmes connexes de crédits et de prestations des provinces et des territoires.
- Nous avons misé sur notre infrastructure de prestation fédérale pour administrer huit autres programmes de prestations et services pour le compte des provinces, des territoires et d'autres ministères, portant le nombre à 66.
- Nos programmes permettant de remédier à l'inobservation en matière de déclaration ont relevé une incidence fiscale totale de plus de 10,4 milliards de dollars, ce qui excède notre estimation de 7,2 milliards de dollars.
- Nous avons obtenu la note A en ce qui a trait à l'« observation idéale » des délais imposés par la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.
- L'ARC a obtenu cinq médailles d'or et trois d'argent à l'exposition et à la conférence sur la technologie dans l'administration gouvernementale relativement aux réalisations en matière de technologie de l'information.

- Le niveau de la dette fiscale a augmenté de 18 milliards de dollars en 2004-2005 à 18,5 milliards de dollars.
- Notre estimation de production en temps opportun des déclarations des sociétés imposables est tombée à 85,9 %, inférieur à notre objectif de 90 %.
- Le taux de paiements en temps opportun remis par les sociétés imposables et de retenues à la source effectuées par les employeurs a diminué à 88,7 %.
- Les taux d'observation ont continué à baisser à 87,9 % en 2005-2006 relativement aux particuliers ayant des crédits et des déductions d'impôt qui ne font pas l'objet d'une déclaration par un tiers.

Priorités pour l'amélioration des résultats

L'ARC a déterminé les domaines où des améliorations sont nécessaires et les aborde grâce à diverses stratégies et initiatives. Dans sa poursuite des améliorations des résultats, elle équilibre ses efforts en vue d'apporter des changements, tout en se devant de tenir à jour l'intégrité de ses systèmes actuels de prestation de programmes. Les principales améliorations sont les suivantes :

- nous continuons de porter notre attention sur la maîtrise de la croissance de la dette fiscale et sur la mise en oeuvre de stratégies qui réduiront par la suite notre inventaire de comptes débiteurs;
- des études sont actuellement entreprises pour déterminer la cause de certaines tendances, telles que la diminution de la production en temps opportun des déclarations des sociétés imposables, la baisse des versements en temps opportun des paiements des sociétés imposables et des retenues à la source des employeurs et de la baisse de l'exactitude des demandes des particuliers relatives aux crédits et aux déductions d'impôt qui ne font pas l'objet d'une déclaration par un tiers. Des stratégies seront ensuite mises en place pour élever les taux d'observation aux niveaux ciblés dans ces trois domaines.

Message de la ministre

L'Agence du revenu du Canada (ARC) est un catalyseur puissant pour améliorer la productivité opérationnelle et réduire les coûts engendrés par le gouvernement. L'ARC est la plus grande source de revenu au pays en ce qui touche l'administration publique au niveau fédéral, provincial et territorial. L'Agence est essentielle au bien-être social et économique des Canadiens. Que ce soit l'administration des prestations pour enfants ou la collecte d'indemnités pour le Régime de pensions du Canada et l'assurance-emploi, presque tous les Canadiens auront affaire à l'ARC au long de leur vie.



Notre succès découle de notre capacité à fournir un haut niveau d'excellence dans un large éventail de services. Par exemple, l'ARC est à l'avant-garde en ce qui concerne répondre à la demande croissante du public pour des services Internet. Par contre, nous sommes aussi conscients qu'un nombre important de contribuables et de bénéficiaires de prestations requiert des méthodes plus traditionnelles de prestation de services.

Les hauts niveaux de participation au régime fiscal canadien, qui sont présentés dans ce rapport, reposent sur la confiance qu'ont les Canadiens à l'égard de notre équité, de notre responsabilisation et de notre intégrité. Il existe par contre des secteurs clés à améliorer, surtout en vue de maintenir et d'améliorer les voies actuelles de recours et d'appel et de réaliser des progrès supplémentaires dans les activités de recouvrement de l'ARC.

Je suis fort impressionnée par le niveau de dévouement des employés de l'ARC qui desservent la population canadienne d'un bout à l'autre du pays. À titre de ministre du Revenu, j'ai le privilège et l'honneur de déposer au Parlement le sixième Rapport annuel de l'ARC, lequel montre comment nous avons rempli notre mandat entre avril 2005 et mars 2006.

La ministre du Revenu national,

Carol Skelton

L'honorable Carol Skelton, C.P., députée

2005-2006

Rapport annuel au Parlement

Avant-propos de la présidente

Le Conseil de direction (CD) apporte à l'Agence du revenu du Canada (ARC) la rigueur du secteur privé et l'expertise pour utiliser au maximum les avantages de son autonomie fixée par la loi relativement à la gestion des ressources, des services, des biens, du personnel et des contrats. Il joue un rôle clé pour ce qui est d'orienter les stratégies de l'Agence et de s'assurer que les plans de la direction sont prudents et que les risques sont atténués.

Cette dernière année a connu l'élaboration d'une nouvelle stratégie organisationnelle de cinq ans, connue sous le nom « Agence 2010 : Un plan détaillé pour les cinq prochaines années », qui orientera nos progrès et axera nos efforts sur l'amélioration des services offerts aux Canadiens, en simplifiant l'administration de l'impôt et des prestations et en maintenant la confiance des personnes que nous servons. Les membres du Conseil, qui centrent leurs efforts sur les trois éléments clés de la stratégie, ont donné des conseils indépendants et constructifs sur la manière dont l'ARC peut le mieux relever les défis quant au renforcement des activités principales de programme, dont elle peut et devrait poursuivre la croissance des programmes qui sont offerts aux clients et dont elle et le Conseil peuvent travailler ensemble en vue de perfectionner davantage son modèle unique de régie.



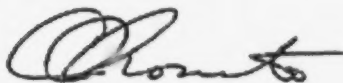
Le Conseil a ajouté de la valeur au rôle de supervision qu'il joue tout au long de l'année grâce à sa direction et à ses conseils sur une vaste gamme de questions, y compris la gestion financière, la gestion des risques, la technologie de l'information et la gestion des ressources humaines, notamment la planification de la relève. L'attention qu'il porte à ces questions illustre son engagement à l'égard de son rôle de supervision. Il continuera à renforcer la rigueur de ses examens, de sorte que ses conseils et sa direction, en retour, permettront à la gestion de l'ARC de réaliser d'autres stratégies efficaces.

Le Conseil a porté un intérêt marqué sur la régie saine de l'ARC tout au long de 2005-2006. Il a consacré beaucoup de temps pendant toute l'année à l'amélioration et au perfectionnement de la manière dont il assume ses responsabilités, adopte un certain nombre de pratiques exemplaires et de processus en matière de régie en vue d'accroître la transparence et la responsabilisation.

Depuis ma nomination à titre de présidente du Conseil de direction de l'ARC, en mars 2005, j'ai eu le plaisir et le privilège de travailler avec de nombreuses personnes dévouées qui sont résolues à faire de l'Agence une organisation vraiment efficace et efficiente, qui est complètement responsable devant les clients et les Canadiens et qui peut s'appuyer sur les réalisations passées et obtenir des résultats, aujourd'hui et à l'avenir.

Je suis heureuse de recommander le présent rapport à la ministre du Revenu national, l'honorable Carol Skelton, pour sa présentation au Parlement.

La présidente du Conseil de direction,



Connie I. Roveto, IAS.A

2005-2006

Rapport annuel au Parlement

Déclaration de la direction et énoncé de responsabilité à l'égard des renseignements sur le rendement

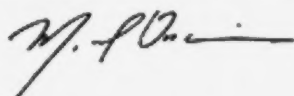
Je vous présente le Rapport annuel 2005-2006 (Rapport ministériel sur le rendement) de l'Agence du revenu du Canada (ARC) en vue de son dépôt au Parlement. La *Loi de l'Agence du revenu du Canada* exige qu'un rapport annuel soit présenté au Parlement. Ce rapport doit fournir des renseignements sur le rendement de l'ARC par rapport aux objectifs fixés dans son Plan d'entreprise. Il doit aussi inclure une évaluation de la Vérificatrice générale du Canada sur la justesse et la fiabilité de ces renseignements. Le rôle de la Vérificatrice générale ne consiste pas à évaluer le rendement réel de l'ARC ou à présenter des observations à cet égard.

Ce rapport est conforme aux principes et aux autres exigences précisés dans le document intitulé *Guide de préparation de la Partie III du Budget des dépenses 2005-2006 : Rapports sur les plans et priorités et Rapports ministériels sur le rendement* (Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, 2 juin 2006). L'ARC maintient les systèmes et les pratiques qui assurent de façon raisonnable que l'information sur le rendement présentée dans ce rapport est exacte, complète et équilibrée. Cependant, certaines de nos données sur le rendement reposent sur les meilleurs jugements et estimations de la direction, ce qui est convenablement révélé. L'ARC continue de réaliser des progrès dans l'élaboration de mesures et d'indicateurs solides du rendement pour ses résultats stratégiques et ses résultats escomptés.

La Direction générale de la vérification et de l'évaluation de l'entreprise de l'ARC fait des examens indépendants portant sur divers aspects des résultats de l'ARC. En outre, le Comité de vérification du Conseil de direction surveille la façon dont la gestion s'acquitte de ses responsabilités relatives aux mécanismes de contrôle interne et aux systèmes de rapports financiers et de rapports sur les résultats; ses membres rencontrent périodiquement des vérificateurs internes et externes. Le Conseil de direction soumet le Rapport annuel au ministre aux fins d'approbation.

Ce Rapport annuel renferme tous les renseignements concernant le rendement de l'ARC, ainsi que l'évaluation de la Vérificatrice générale du Canada présentée à la page 13. Ce Rapport annuel contient également les états financiers vérifiés de l'ARC, qui ont été établis selon la comptabilité d'exercice et les renseignements financiers supplémentaires non vérifiés qui servent à rendre compte au Parlement de l'utilisation des crédits. La méthode adoptée pour la présentation des dépenses des activités de programme est conforme à celle qui sert à rendre compte des crédits parlementaires et diffère de la comptabilité d'exercice utilisée dans les états financiers vérifiés. Le rapprochement des dépenses déclarées en vertu de ces deux méthodes d'établissement de rapports financiers est présenté au tableau 10 à la page 172 de la section des états financiers de ce rapport.

Le commissaire et premier dirigeant,
Agence du revenu du Canada



Michel Dorais, IAS.A

2005-2006

Rapport annuel au Parlement

Table des matières

Rapport annuel de l'ARC au Parlement 2005-2006

Résumé exécutif.....	9
Évaluation par la vérificatrice générale	13
Nos résultats en 2005-2006	15
Introduction	15
Atteindre le résultat stratégique des Services fiscaux	19
Atteindre le résultat stratégique des Programmes de prestations	32
Nos activités de programme	37
Aide à la clientèle (AP1).....	38
Cotisations des déclarations et traitement des paiements (AP2).....	43
Observation en matière de production de déclaration et de versement (AP3)	50
Observation en matière de déclaration (AP4).....	56
Appels (AP5).....	62
Programmes de prestations (AP6)	67
Services à l'entreprise (AP7).....	74
Conclusion du commissaire	79
Régie de l'Agence et Conseil de direction.....	81
Annexes	85
Annexe A – Le Conseil de direction de l'ARC.....	85
Annexe B – Autres sujets d'intérêt.....	88
Annexe C – Rendement global par rapport aux normes de service.....	91
Annexe D – Adresses URL pour obtenir d'autres renseignements.....	98
Annexe E – Glossaire	99
Annexe F – Acronymes et abréviations.....	101

2005-2006

Rapport annuel au Parlement

Résumé exécutif

L'Agence du revenu du Canada (ARC) a perçu près de 330 milliards de dollars en recettes en 2005-2006 pour le compte du Canada et de ses gouvernements provinciaux et territoriaux (sauf le Québec) et pour quelque Premières nations. En outre, nous avons attribué des millions de dollars en prestations et en crédits fondés sur le revenu et avons fourni d'autres services qui contribuent directement au bien-être économique et social des Canadiens.

En vertu de son mandat, l'ARC a deux résultats stratégiques suivants :

- les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée;
- les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun les paiements exacts auxquels ils ont droit de façon à ce que l'intégrité du système canadien de sécurité du revenu soit maintenue.

Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée

Les lois fiscales du Canada établissent les obligations des contribuables; l'objectif fondamental de l'ARC et son approche à l'égard de l'administration fiscale visent à ce que les particuliers et les entreprises respectent leurs obligations sans son intervention. Lorsque ces obligations ne sont pas respectées, les activités de programme visant à repérer, à corriger et à décourager l'inobservation permettent de protéger l'assiette fiscale du Canada

Les résultats par rapport à nos mesures des résultats stratégiques relativement à l'observation en matière de production de déclaration, d'inscription et de versement nous amènent à conclure que la majorité des particuliers et des entreprises du Canada ont continué de participer volontairement au régime

fiscale canadien et à respecter leurs obligations en 2005-2006 :

- Nous avons atteint notre objectif de 90 % pour la production des déclarations à temps dans trois des quatre catégories (c.-à-d. les particuliers, les inscrits aux fins de la TPS/TVH et les employeurs), alors qu'un pourcentage légèrement moins élevé de sociétés imposables l'ont fait (86 %), ce qui respectait en grande partie notre attente.
- Nous considérons que notre estimation voulant que 89,5 % des entreprises canadiennes soient inscrites à la TPS a atteint en grande partie notre objectif de 90 %.
- Nous avons atteint notre objectif de 90 % pour la remise à temps dans le cas des particuliers en 2005-2006. Notre estimation à l'effet que plus de 88 % des sociétés et des employeurs imposables remettent les paiements à temps a en grande partie respecté notre attente. Nous prenons les mesures nécessaires pour traiter la baisse générale des résultats de notre indicateur de l'observation en matière de versement.

Les résultats atteints liés à l'observation en matière de déclaration en 2005-2006 sont à la base de notre évaluation selon laquelle, pour la vaste majorité des Canadiens, les cas et l'étendue de l'inobservation sont relativement faibles, bien qu'ils soient importants sur le plan financier. En nous fondant principalement sur cette évaluation, nous concluons que l'ARC a atteint ce résultat stratégique en 2005-2006.

Notre solide rendement en 2005-2006 par rapport aux résultats escomptés de nos activités de programme liés à l'impôt vient appuyer davantage notre affirmation que l'ARC a promu l'observation des obligations des contribuables et a protégé l'assiette fiscale du Canada.

Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun les paiements exacts auxquels ils ont droit de façon à ce que l'intégrité du système canadien de sécurité du revenu soit maintenue

Ce résultat stratégique, et les mesures que nous prenons pour évaluer notre succès, mettent l'accent sur la rapidité et l'exactitude des paiements que nous versons, ainsi que sur notre contribution aux provinces et aux territoires à titre de fournisseur de services important. Il est important que nous émettions des paiements exacts en temps opportun; pour certains bénéficiaires, les paiements de prestations libres d'impôt constituent une partie importante de leur revenu mensuel. Nous menons aussi des activités d'examen afin de nous assurer que les prestations et les crédits sont émis uniquement aux bénéficiaires qui y ont droit, et qu'ils reçoivent les bons montants, conformément aux lois applicables. En outre, la souplesse que la loi nous accorde en tant qu'agence et le caractère adaptable de nos systèmes nous permettent de tirer profit de l'infrastructure de prestation fédérale pour administrer tout un éventail de prestations permanentes, de programmes de paiements uniques et d'autres services pour le compte des provinces et des territoires.

En 2005-2006, nous avons atteint tous nos objectifs liés aux prestations exactes et en temps opportun :

- Nous avons émis plus de 99,9 % des paiements à temps pour les programmes de prestations que nous administrons.
- Nous estimons que plus de 95 % des comptes de PFCE contiennent des renseignements complets et exacts afférents aux paiements et aux comptes

En 2005-2006, nous avons administré 66 programmes et services différents pour les provinces, les territoires et d'autres ministères, une augmentation par rapport aux 58 programmes administrés en 2004-2005. Le fait que la majorité des administrations utilisent maintenant notre système de prestation laisse fortement entendre que l'utilisation de l'infrastructure

de prestation fédérale est efficace sur le plan des coûts par rapport au coût théorique lié à l'élaboration de systèmes administratifs provinciaux et territoriaux indépendants.

Régie de l'Agence

En vertu de notre structure de régie unique, notre Conseil de direction a pris la responsabilisation d'un grand nombre de fonctions de supervision et de contrôle : l'organisation et l'administration de l'ARC; la gestion de ses ressources, de ses services, de ses biens, de son personnel et de ses marchés, et l'élaboration du Plan d'entreprise.

En 2005-2006, le Conseil a assuré la supervision et la gestion d'enjeux tels que la planification de la relève, les systèmes comptables et financiers, la gestion de l'infrastructure, la technologie de l'information et l'établissement de rapports sur le rendement.

Bien que le Conseil de direction ne participe pas directement à l'exécution des programmes d'impôt et de prestations, la nature stratégique de haut niveau des travaux du Conseil signifie que son influence se fait sentir dans toutes nos activités internes de même que dans notre prestation de services externe. Enfin, ceux que nous servons tirent profit de la gestion efficace de notre organisation.

Conclusion

En général, les résultats accomplis en 2005-2006 montrent que nous avons de nouveau atteint nos résultats stratégiques liés aux services fiscaux et aux programmes de prestations. Ce succès vient encore prouver notre capacité à atteindre des résultats concrets et significatifs pour les Canadiens.

Notre souplesse législative en tant qu'agence, notre expertise en affaires et le caractère adaptable de nos systèmes automatisés nous ont permis d'exécuter avec fiabilité les programmes de prestations et des services fiscaux en 2005-2006, non seulement pour le gouvernement du Canada, mais aussi pour les provinces, les territoires et quelque Premières nations.

Alors que l'ARC passe à l'étape suivante de son évolution, nous continuerons de tirer pleinement profit de notre statut d'agence à titre de fournisseur de

services pour tous les Canadiens, ajustant notre orientation au besoin afin de servir les Canadiens de la meilleure façon possible.

Résumé exécutif

Introduction

Services fiscaux

Programmes
de prestationsActivités de
programme

Régie de l'Agence

Annexes

2005-2006

Rapport annuel au Parlement



Vérificatrice générale du Canada
Auditor General of Canada

**ÉVALUATION PAR LA VÉRIFICATRICE GÉNÉRALE
de l'information sur le rendement présentée par l'Agence du revenu du Canada
dans son rapport annuel au Parlement de 2005-2006**

Au commissaire et au Conseil de direction de l'Agence du revenu du Canada et au ministre du Revenu national

Objet

Comme l'exige la Loi sur l'Agence du revenu du Canada, j'ai évalué la justesse et la fiabilité de l'information sur le rendement de l'Agence pour 2005-2006 en regard des objectifs établis dans son plan d'entreprise.

Responsabilité de la direction

La responsabilité de l'information sur le rendement présentée dans le rapport annuel de l'Agence incombe à la direction.

Ma responsabilité

Ma responsabilité consiste à fournir une évaluation de la justesse et de la fiabilité de l'information sur le rendement présentée dans le rapport annuel de l'Agence en regard des objectifs établis dans son plan d'entreprise.

Mon évaluation a porté exclusivement sur l'information sur le rendement présentée dans la section de son rapport annuel, intitulée « Nos résultats en 2005-2006 », aux pages 15 à 77. Mon évaluation n'a pas porté sur les objectifs énoncés dans le plan d'entreprise ni sur l'information à laquelle renvoient les liens Web du rapport. Je n'ai pas évalué le rendement réel de l'Agence ni fait de commentaires sur celui-ci.

La nature de mon évaluation

Mon évaluation comporte un examen effectué conformément aux normes relatives aux missions de certification établies par l'Institut Canadien des Comptables Agréés. Elle a consisté essentiellement en prises de renseignements, procédés analytiques et discussions portant sur l'information sur le rendement. J'ai effectué cette évaluation en m'appuyant sur les critères d'évaluation de la justesse et de la fiabilité décrits à l'annexe.

Une évaluation fondée sur un examen fournit un niveau modéré d'assurance et ne constitue pas une vérification. Par conséquent, je n'exprime pas d'opinion de vérification au sujet de l'information sur le rendement de l'Agence.

Conclusion

Au cours de mon évaluation, je n'ai rien relevé qui me porte à croire que l'information sur le rendement de l'Agence pour 2005-2006, en regard des objectifs établis dans son plan d'entreprise, n'est pas, à tous égards importants, juste et fiable selon les critères décrits à l'annexe du présent rapport.

La vérificatrice générale du Canada,

Sheila Fraser, FCA

Ottawa, Canada

Le 21 septembre 2006

CRITÈRES D'ÉVALUATION DE LA JUSTESSE ET DE LA FIABILITÉ
BUREAU DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU CANADA

Les critères suivants ont été élaborés pour évaluer la justesse et la fiabilité de l'information sur le rendement de l'Agence en regard des objectifs énoncés dans son plan d'entreprise. Ils répondent à une question clé : l'information sur le rendement présentée par l'Agence est-elle juste et fiable? L'information sur le rendement est juste et fiable si elle permet au Parlement et au public de déterminer la mesure dans laquelle l'entité ou le programme en question atteint les objectifs fixés.

Justesse

- Pertinente** L'information sur le rendement rend compte, dans leur contexte, de réalisations concrètes et importantes en regard des objectifs et des coûts.
- Compréhensible** L'information sur le rendement dresse un tableau clair du rendement et décrit les attentes et les repères en regard desquels le rendement est comparé.
- Attribuable** L'information sur le rendement démontre les raisons pour lesquelles le programme a produit des résultats positifs.
- Équilibrée** L'information sur le rendement présente un tableau représentatif et clair de tout l'éventail des réalisations, tableau qui n'induit pas le lecteur en erreur.

Fiabilité

- Exacte** L'information sur le rendement reflète adéquatement les faits.

Les critères décrits ci-dessus ont été élaborés spécialement pour la présente évaluation. L'Agence du revenu du Canada a reconnu que ces critères conviennent à l'évaluation.

D'autres renseignements sur les critères sont disponibles sur notre site Web à :

http://www.oag-bvg.gc.ca/domino/autres.nsf/html/200310frpi_f.html

Nos résultats en 2005-2006

Introduction

Aucune autre organisation du secteur public ne touche les vies d'un si grand nombre de Canadiens de façon quotidienne que l'Agence du revenu du Canada (ARC). L'ARC exerce son mandat dans la limite d'un cadre de lois promulguées par le Parlement ainsi que par les assemblées législatives provinciales et territoriales.

En vertu de son mandat, l'ARC a les deux résultats stratégiques suivants :

- les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée;
- les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun les paiements exacts auxquels ils ont droit de façon à ce que l'intégrité du système canadien de sécurité du revenu soit maintenue.

Au moyen de l'administration des lois et des différents accords de perception fiscale, l'ARC perçoit des impôts chaque année pour le compte du Canada et de ses gouvernements provinciaux et territoriaux (sauf le Québec) et de quelques Premières nations. De plus, en vertu d'ententes avec les provinces, les territoires et d'autres ministères, l'ARC verse les prestations fondées sur le revenu et les crédits, et fournit d'autres services qui contribuent directement au bien-être économique et social des Canadiens.

Nos priorités

En vertu de la *Loi sur l'ARC*, nous sommes tenus de présenter des rapports annuels relativement aux objectifs établis dans notre Plan d'entreprise. Les priorités stratégiques établies chaque année dans notre plan sont élaborées en réponse aux risques déterminés et elles sont fixées afin de maintenir et, avec le temps, d'améliorer les résultats atteints relativement à nos résultats stratégiques.

Dans son *Plan d'entreprise 2005-2006 à 2007-2008*, l'ARC a établi quatre priorités stratégiques :

- l'intégrité fiscale;
- le service aux Canadiens;
- la durabilité des opérations;
- la confiance et l'intégrité.

L'intégrité fiscale

En 2005-2006, nous avons mis en oeuvre des mesures visant à accroître notre compréhension de l'observation en général et à traiter les risques déterminés de la planification fiscale de plus en plus sophistiquée, de l'économie clandestine et de la fraude de la taxe sur les produits et services et la taxe de vente harmonisée TPS/TVH. De plus, nous avons réaffecté des ressources de secteurs de faible priorité afin de veiller à ce que ces secteurs à risque plus élevé soient abordés. Vous trouverez de plus amples renseignements au sujet de ces trois secteurs à risque élevé à partir de la page 60 dans la section qui traite de l'activité de programme Observation en matière de déclaration.

En outre, notre évaluation des principaux risques a permis de cerner de nombreux problèmes liés à l'observation en ce qui a trait aux inventaires des non-déclarants, aux employeurs et au rendement passé dans le recouvrement des comptes débiteurs. Nos réalisations en 2005-2006 relativement à ce secteur à risque élevé sont décrites dans l'exposé de notre activité de programme Observation en matière de production de déclaration et de versement (page 50).

Le service aux Canadiens

Le programme des services est une priorité absolue du gouvernement du Canada; offrir un service de qualité est l'assise qui permet aux contribuables de

respecter leurs obligations, favorisant ainsi l'observation. Puisque l'amélioration du service est essentielle à la réalisation de nos objectifs liés à l'observation fiscale et au versement des prestations, miser sur nos antécédents en matière de service constitue pour nous une priorité clé.

En vue de notre stratégie d'augmenter le libre-service pour les contribuables, nous avons, en 2005-2006, continué de modifier notre approche par rapport au libre-service, en fournissant un service aidé par un agent pour les contribuables qui ont des demandes complexes et pour ceux et celles qui ne peuvent utiliser les services du libre-service. Cette approche fera en sorte que le bon agent est disponible pour répondre aux besoins des contribuables. De surcroît, nos agents jouent un rôle actif pour ainsi éduquer et aider les contribuables qui se présentent à leur bureau à utiliser les services électroniques; ces activités suppléées nos services de demandes de renseignements téléphoniques et en personne.

Nos réalisations en 2005-2006 quant à cette priorité sont présentées dans nos activités de programme Aide à la clientèle (page 38) et Cotisations des déclarations et traitement des paiements (page 43).

Durabilité des opérations

Cette priorité a été établie afin d'assurer que nous possédons la capacité de continuer à fournir les services fiscaux et d'exécuter les programmes de prestations au niveau de service auquel s'attendent les contribuables et les bénéficiaires des prestations. Étant donnée que la gestion des enjeux liés à cette priorité touche l'ensemble de l'ARC, des renseignements sur nos réalisations quant à cette priorité en 2005-2006 se trouvent sous Services à l'entreprise à page 74.

Confiance et intégrité

Cette priorité est d'une importance particulière pour l'ARC en raison de l'étendue de ses rapports avec le public, du recouvrement, de la comptabilisation et du versement des fonds publics et de la place essentielle qu'occupent la confiance et l'équité dans l'intégrité des systèmes fiscaux et sociaux du Canada. Comme

c'est le cas pour Durabilité des opérations, la gestion de cette priorité se fait à l'échelle de l'ARC. À la page 76, sous Services à l'entreprise on présente un aperçu de nos réalisations de 2005-2006 quant à cette priorité.

Rendre compte de nos résultats

Ce *Rapport annuel de l'ARC au Parlement 2005-2006*, présente un compte rendu détaillé de nos résultats au moyen de mesures déterminées. Notre évaluation de ces résultats est présentée de façon structurée conformément à notre Cadre stratégique de la page 17, le cadre s'appuie sur la Structure de gestion des ressources et des résultats (SGRR) établie par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada le 1^{er} avril 2005.

Ce cadre organise nos exposés sur deux plans. Premièrement, sur le plan des résultats stratégiques, nous utilisons les mesures des résultats stratégiques pour structurer le plan de nos résultats selon nos deux résultats stratégiques. Des liens sont aussi établis à la section de l'activité de programme connexe, où plus de détails explicitent les résultats clés réalisés à l'échelle de l'activité de programme afin d'appuyer nos résultats stratégiques.

Deuxièmement, à compter de la page 37, nous présentons un compte rendu par rapport aux résultats escomptés indiquant comment chaque activité de programme contribue à la réalisation de nos résultats stratégiques et nous évaluons notre rendement du programme par rapport aux indicateurs clés et aux objectifs établies dans notre *Plan d'entreprise 2005-2006 à 2007-2008*. De surcroît, nous renforçons les liens entre chaque activité de programme et le résultat stratégique à laquelle elle contribue.

En plus de mettre l'accent sur les résultats stratégiques et le soutien des activités de programme, pour compléter l'aperçu, nous présentons une nouvelle section consacrée à la régie de l'ARC (page 81). Cette section souligne les réalisations de notre Conseil de direction et explique l'impact de ces réalisations sur nos résultats.

Cadre stratégique de planification et d'établissement de rapports

Administrer les programmes d'impôt, de prestations et autres programmes connexes et promouvoir l'observation des lois fiscales pour le compte des gouvernements partout au Canada, de façon à contribuer au bien-être économique et social des Canadiens¹.

Services fiscaux	Programmes de prestations
Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée – page 19	Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun les paiements exacts aux auxquels ils ont droit de façon à ce que l'intégrité du système canadien de sécurité du revenu soit maintenue – page 32
Observation en matière de production des déclarations – page 21	Traitement en temps opportun – page 34
Observation en matière d'inscription – page 23	Les paiements des prestations sont exacts – page 34
Observation en matière de versement – page 25	Les provinces, territoires et d'autres ministères du gouvernement dépendent de l'ARC comme un important fournisseur de services – page 35
Observation en matière de déclaration – page 27	
Aide à la clientèle (AP1) – page 38	Programmes de prestations (AP6) – page 67
Cotisations des déclarations et traitement des paiements (AP2) – page 43	
Observation en matière de production de déclaration et de versement (AP3) – page 50	
Observation en matière de déclaration (AP4) – page 56	
Appels (AP5) – page 62	
Les clients reçoivent en temps opportun des renseignements exacts et accessibles – page 39	Les bénéficiaires des prestations reçoivent en temps opportun des renseignements exacts et accessibles – page 68
Cotisations des déclarations et traitement des paiements sont rapides et exacts – page 44	La détermination de l'admissibilité et le traitement des paiements sont rapides et exacts – page 68
Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard – aux pages 44, 51 et 57	Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard – page 68
La dette fiscale est réglée en temps opportun et elle demeure dans les limites prévues – page 51	
Les contribuables obtiennent un examen impartial et rapide des décisions contestées – page 63	
Services à l'entreprise (AP7) – page 74	
Ressources humaines	Finances et administration
Technologie de l'information	Affaires publiques
Gestion de l'Agence	Vérification de l'entreprise et évaluation du programme
Politiques et affaires intergouvernementales	

¹ Notre énoncé de mission a été modifié en 2006 afin de mieux correspondre à la vision Agence 2010, présentée dans notre *Plan d'entreprise 2006-2007 à 2008-2009*.

Évaluation de nos résultats

Nous utilisons des indicateurs qualitatifs et quantitatifs pour déterminer les résultats atteints par rapport aux résultats stratégiques et résultats escomptés. Les résultats de sondages, l'échantillonnage statistique et les données opérationnelles d'entreprise ont servi aux évaluations. Bien que nous ayons réalisé des progrès dans l'élaboration d'indicateurs solides liés à chacune de nos mesures des résultats stratégiques et de nos résultats escomptés, il faut rendre certains d'entre eux plus concrets et mesurables. Dans ces situations, les évaluations sont fondées sur les meilleurs renseignements disponibles.

Nous évaluons aussi nos résultats stratégiques et ceux de nos activités de programme en fonction du fait que les objectifs établis dans le *Plan d'entreprise 2005-2006 à 2007-2008* ont été atteints, en grande partie atteints ou non atteints. Le tableau ci-dessous,

Évaluations des résultats explique ces termes. Là où des indicateurs supplémentaires sont nécessaires afin d'établir un rapport complet quant à nos mesures stratégiques ou nos résultats escomptés, ils ont été inclus.

Nos objectifs déterminent le pourcentage ou le niveau prévu d'atteinte d'un niveau de rendement. Les objectifs sont établis par la direction de l'ARC au moyen de l'analyse des réalités opérationnelles et de l'infrastructure, du rendement antérieur, de la complexité du travail et des attentes des Canadiens. En général, où les objectifs sont d'ordre numérique, ils sont placés à côté de chaque indicateur; sinon, (p. ex. où nous surveillons une tendance) nous avons établi que l'objectif était sans objet (S.O.). Où les résultats pour un indicateur n'étaient pas disponibles en 2005-2006, l'indicateur a été noté comme tel (s.o.) avec une note explicative en bas de page.

Évaluations des résultats

Évaluations des résultats	
Atteint	Nos résultats répondent à nos attentes.
En grande partie atteint	Bien que les résultats répondent à la plupart de nos attentes, il y a des lacunes .
Non atteint	Il y a des lacunes importantes dans les résultats et l'on n'a pas répondu aux attentes principales ou à la plupart des attentes .

Nos évaluations de la qualité des données sont fournies pour expliquer si nos évaluations sont fondées sur des données : bonnes, raisonnables ou faibles (voir définition ci-après). De façon générale, notre système de collecte de données fournissent des renseignements fiables.

Évaluation de la qualité des données

Évaluations de la qualité des données	
Bonne	La direction estime que l'évaluation des résultats repose sur une quantité appropriée de renseignements précis (y compris ses propres estimations) obtenus de sources ou de méthodes fiables.
Raisnable	La direction estime que l'évaluation des résultats repose, dans la plupart des cas, sur une quantité appropriée de renseignements précis (y compris ses propres estimations) obtenus de sources ou de méthodes fiables.
Faible	Il y a des lacunes importantes dans la fiabilité des renseignements sur les résultats , et la direction estime que l'évaluation de rendement repose surtout ou entièrement sur des données qualitatives obtenues de sources ou de méthodes non officielles.

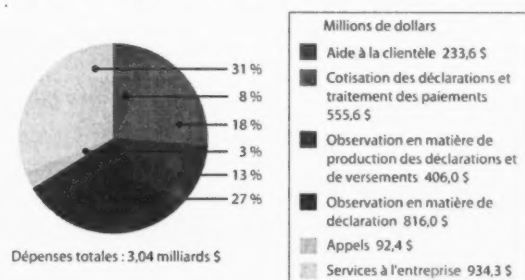
Atteindre le résultat stratégique des Services fiscaux

Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée

Au Canada, ce sont les impôts et les taxes qui paient pratiquement tous les biens et services publics qui améliorent notre qualité de vie. Pour cette raison, faire en sorte que les contribuables respectent leurs obligations et que l'assiette fiscale du Canada soit protégée est notre principale orientation. Nous administrons les programmes d'impôt pour le compte des gouvernements partout au Canada et les taxes de vente pour le compte de trois provinces. Nous vérifions également les niveaux de revenus des contribuables pour appuyer une grande variété de programmes fédéraux et provinciaux, allant des prêts aux étudiants aux initiatives de soins de santé.

En 2005-2006, les dépenses des Services fiscaux s'élevaient à 3,04 milliards de dollars (35 905 équivalents temps plein [ETP]).

Figure 1 Dépenses pour les Services fiscaux



Qualité des données : Bonne

L'ARC n'est pas seule à veiller à ce que les contribuables respectent leurs obligations et que l'assiette fiscale soit protégée. Nous sommes secondés par des lois qui réduisent les risques de l'inobservation; par exemple, la *Loi de l'impôt sur le revenu* exige des employeurs qu'ils fassent des retenues à la source et qu'ils versent ensuite ces montants. Les institutions financières offrent des services utiles et accessibles aux particuliers et aux

entreprises pour qu'ils puissent recevoir et déposer leurs remboursements et faire à temps leurs versements d'impôts et de taxes. Nous collaborons également avec des administrations fiscales et des organisations internationales dans le but de partager l'expertise et les résultats de recherches et pour échanger sur de nouvelles questions liées à l'observation.

Notre approche quant à l'atteinte de ce résultat stratégique

Les lois fiscales du Canada définissent les obligations des contribuables; l'objectif fondamental de l'ARC et son approche à l'égard de l'administration de l'impôt veulent que les particuliers et les entreprises respectent leurs obligations sans notre intervention. La croyance sous-jacente est que la majorité des particuliers et des entreprises veulent respecter leurs obligations en fixant eux-mêmes leur cotisation en fonction de leur situation fiscale. Par conséquent, nous exécutons des activités de programme afin de fournir aux contribuables, de façon proactive, les renseignements et les formulaires dont ils ont besoin, et nous leur offrons un vaste éventail d'options d'accessibilité pour la production de leurs déclarations et la remise de leurs versements, dans le but de leur permettre de respecter leurs obligations fiscales.

L'observation des lois fiscales du Canada comporte les obligations suivantes :

- produire ses déclarations à temps;
- s'inscrire, s'il y a lieu, en vertu de la loi, dans des situations particulières (par exemple, pour la TPS);
- verser tous les montants lorsqu'ils sont dus;
- déclarer des renseignements complets et exacts pour déterminer l'obligation fiscale.

L'inobservation a lieu si l'une de ces obligations n'est pas respectée. L'ARC effectue ses activités de programme à la fois dans le but de promouvoir l'observation et de repérer, de corriger et de décourager l'inobservation.

Pour promouvoir l'observation, nous sensibilisons les collectivités en ce qui concerne l'administration de l'impôt dans le but d'accroître le niveau de connaissances fiscales. Nous offrons des renseignements de haute qualité dès le début, en utilisant des formats multiples pour les publications et les formulaires, en alignant les renseignements au public cible en améliorant sans cesse nos services de renseignements. Nous répondons – surtout au téléphone, mais aussi en personne ou par écrit – aux demandes de renseignements sur la production et le statut des déclarations de revenus et des remboursements, nous expliquons les avis de cotisation et nous répondons aux questions d'ordre fiscal. Notre site Web détaillé offre des renseignements fiables aux particuliers. Notre approche à l'égard de la promotion de l'observation s'harmonise à la Vision de service aux Canadiens du gouvernement du Canada et elle comprend nos efforts qui sont liés aux normes de service axées sur les citoyens (voir l'annexe C à la page 91 pour obtenir une liste complète de nos résultats par rapport aux normes de service pour 2005-2006).

La disponibilité d'un processus de règlement des différends fait partie intégrante de notre administration fiscale. Il favorise la confiance dans l'impartialité de notre régime d'autocotisation, ce qui encourage les contribuables à respecter leurs obligations. Si les contribuables ne sont pas d'accord avec nous concernant l'impôt ou une pénalité, ils ont le droit de demander un examen officiel et objectif de leur dossier. Un faible pourcentage soit (0,3 %) des quelque 30 millions de déclarations de revenus et de taxe à la consommation produites chaque année font l'objet d'une opposition; nous réglons la majorité des oppositions par la voie administrative c'est-à-dire sans avoir recours aux tribunaux. Vous trouverez des renseignements sur nos activités de règlement des différends à la page 62.

Nos activités de programme qui visent à repérer, corriger et décourager les cas d'inobservation protègent l'assiette fiscale du Canada et font en sorte que les Canadiens paient leur part d'impôt. Nous avons mis en place un ensemble rigoureux

d'automatismes régulateurs qui comprennent à la fois les contrôles de prévention et de détection, notamment :

- les retenues à la source;
- les feuillets de renseignements fournis par des tiers et le rapprochement des documents;
- l'établissement de profils des risques et un système de cotation des risques;
- les recherches sur l'observation;
- les examens;
- les vérifications;
- les enquêtes.

Nous avons aussi un programme de recouvrement actif afin d'obtenir le paiement des comptes débiteurs.

Nos réalisations relatives à toutes nos activités de programme sont exposées en détail à partir de la page 37.

Nous mesurons et évaluons nos résultats par rapport au résultat stratégique des Services fiscaux sous quatre titres qui représentent les catégories générales des obligations des contribuables :

- les indicateurs d'**observation en matière de production des déclarations** estiment le pourcentage des contribuables qui produisent leurs déclarations à temps;
- les indicateurs d'**observation en matière d'inscription** estiment le pourcentage des entreprises canadiennes qui se sont inscrites comme l'exige la loi pour prélever la TPS/TVH;
- les indicateurs d'**observation en matière de versement** estiment le pourcentage des contribuables qui paient les montants dus à temps;
- les indicateurs d'**observation en matière de déclaration** contribuent à notre évaluation du niveau selon lequel les contribuables déclarent des renseignements complets et exacts en vue de déterminer leurs obligations fiscales.

L'observation est sensible à de nombreux facteurs, comme la perception du gouvernement, les valeurs véhiculées par la société, l'économie, les lois et la

perception du public à l'égard de notre régime fiscal. À ce titre, les résultats atteints par rapport aux mesures du résultat stratégique montrent non seulement l'efficacité de notre approche visant la promotion du respect des lois fiscales, mais ils sont également le reflet de la volonté des contribuables à respecter leurs obligations sans notre intervention.

Dans les sections qui suivent, nous exposons les résultats atteints en 2005-2006 pour nos principaux indicateurs des résultats stratégiques. De plus, nous

avons inclus une brève explication de ce que nous faisons pour faciliter l'atteinte de ces résultats, et les mesures que nous prenons à l'égard de l'inobservation. Dans les deux situations, nous établissons des liens vers les sections de l'activité de programme pertinente plus loin dans le présent rapport où de plus amples renseignements sont donnés concernant nos réalisations en 2005-2006 par rapport à nos résultats escomptés.

Observation en matière de production de déclaration – Taux de production à temps sans intervention directe de l'ARC

					Évaluation du rendement	Qualité des données	
					2005-2006	Atteint	Bonne
					2004-2005	Atteint	Bonne
Nos indicateurs							
		Objectif	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006	
✓	Particuliers ¹	90 %	93,1 %	92,6 %	92,6 %	92,8 %	
☑	Sociétés ² – entreprises constituées en sociétés imposables	90 %	87,2 %	87,1 %	86,0 %	85,9 %	
✓	Entreprises ³ – déclarations de TPS/TVH	90 %	91,6 %	92,0 %	92,6 %	91,8 %	
✓	Employeurs – déclarations T4	90 %	96,4 %	96,5 %	94,5 %	94,5 %	

¹ Selon les données de recensement de Statistique Canada

² Source : base de données de l'impôt des sociétés T2 de l'ARC.

³ Les statistiques des exercices antérieurs ont été redressées en raison d'une amélioration des estimations.

✓ Atteint

☑ En grande partie atteint

✗ Non atteint

La déclaration de revenus, en tant que fondement nécessaire à la détermination de l'obligation fiscale de chaque déclarant, constitue la première étape, et la plus importante du processus d'observation.

En 2005-2006, plus de 90 % des particuliers, des inscrits à la TPS et des employeurs, et presque 86 % des sociétés imposables ont produit des déclarations de revenus à temps.

Particuliers

Nos prévisions pour 2005-2006 indiquent que 92,8 % de tous les Canadiens âgés de 18 ans ou plus ont produit une déclaration de revenus des particuliers à

temps pour l'année d'imposition 2004. Ce résultat atteint notre attente de 90 %. Le taux d'observation en matière de production des déclarations des particuliers est particulièrement important étant donné que les particuliers représentent un vaste pourcentage de l'assiette fiscale du Canada.

Sociétés

Parmi les quelque 1,5 million estimés d'entreprises canadiennes constituées en société, presque 86 % des sociétés imposables ont produit une déclaration de revenus à temps au cours de 2005-2006, ce qui demeure légèrement en-dessous de notre objectif de 90 %. C'est pourquoi nous estimons que ce résultat a en grande partie atteint nos attentes.

Il est à noter que la production, en temps opportun, des déclarations de revenus des sociétés imposables affiche une légère tendance à la baisse. Nous prenons des mesures afin d'évaluer les répercussions de cette tendance et d'en cerner les causes possibles.

Inscrits aux fins de la TPS

La tendance en matière de production en temps opportun des déclarations de TPS/TVH par les entreprises demeure essentiellement la même que les années antérieures. En 2005-2006, nous avons atteint de nouveau notre objectif de 90 %, alors qu'environ 91,8 % des déclarations de TPS/TVH ont été produites à temps.

Employeurs

En 2005-2006, 94,5 % des employeurs ont produit leurs déclarations T4 à temps, une prévision qui demeure inchangée par rapport au dernier exercice et qui se trouve bien au-delà de notre objectif de 90 %.

Faciliter l'observation en matière de production de déclarations en temps opportun

Même si nous reconnaissons que plusieurs facteurs motivent les contribuables à produire leurs déclarations, nous croyons que les taux d'observation en matière de production sont affectés de façon positive par l'accès aux renseignements et aux outils qui encouragent les contribuables à respecter leurs obligations. Nous nous efforçons de déterminer des

façons de simplifier le processus de production des déclarations pour les contribuables tout en veillant à ce que les renseignements essentiels soient recueillis; la popularité croissante de nos options de production électronique au cours de la dernière année nous indique que notre approche est un franc succès (voir Traitement électronique à la page 46).

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les mesures qui ont aidé les contribuables à respecter leurs obligations en matière de production en 2005-2006, veuillez consulter les résultats exposés à partir de la page 38 ayant trait aux activités de programme Aide à la clientèle (AP1), et à la page 43 Cotisations des déclarations et traitement des paiements (AP2).

Mesures prises pour les cas d'inobservation en matière de production

Nous utilisons les déclarations produites pour déterminer l'impôt payable et l'admissibilité aux prestations, et à des fins plus générales comme l'élaboration des politiques fiscales et les rapports sur l'avancement économique du Canada. Ces raisons font en sorte que l'observation en matière de production des déclarations est essentielle.

Lorsque les contribuables ne produisent pas de déclaration, nous utilisons différentes sources de données pour repérer les cas de non-déclarants à risque élevé, et ce, selon la possibilité de perte de recettes. Vous trouverez plus d'information sur le Programme des non déclarants à la page 50.

Observation en matière d'inscription – Taux d'inscription pour la TPS/TVH

	2005-2006	Évaluation du rendement	Qualité des données
		En grande partie atteint	Bonne
	2004-2005	En grande partie atteint	Bonne

Nos indicateurs¹

	Objectif	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006
<input checked="" type="checkbox"/> Entreprises canadiennes ²	90 %	84,6 %	86,6 %	88,8 %	89,5 %

¹ Nous élaborons des indicateurs d'observation en matière d'inscription pour les organismes de bienfaisance enregistrés et les régimes enregistrés.

² Selon les données de Statistique Canada

☒ Atteint

☒ En grande partie atteint

☐ Non atteint

Tout comme les particuliers qui obtiennent un numéro d'assurance sociale par l'intermédiaire de Service Canada, les organisations assujetties à des dispositions particulières des lois doivent inscrire leurs entreprises. L'inscription et l'assignation, le cas échéant, d'un numéro d'entreprise nous permettent d'identifier l'organisation et d'établir son profil d'observation (y compris son obligation de payer taxe et impôt).

L'inscription auprès de l'Agence du revenu du Canada peut se diviser en deux¹ grandes catégories principales :

- inscription des sociétés et des entreprises qui se doivent (ou ont le droit²) de percevoir et de verser la taxe sur les produits et services et, le cas échéant, la taxe de vente harmonisée, et de recevoir les crédits de taxe sur les intrants qui s'appliquent;
- l'enregistrement des organisations admissibles comme les organismes de bienfaisance ou les

régimes de retraite ou de revenu différé en vertu des dispositions particulières de la *Loi de l'impôt sur le revenu*.

Notre prévision de près de 90 % indique qu'un niveau élevé d'observation en matière d'inscription pour la TPS/TVH a été atteint en 2005-2006.

Entreprises canadiennes

Puisque nous avons presque atteint notre objectif de 90 % pour l'observation en matière d'inscription pour la TPS/TVH en 2005-2006, nous estimons l'avoir presque atteint. En outre, la tendance à la hausse de nos résultats estimatifs au cours des quatre dernières années nous encourage.

Faciliter l'observation en matière d'inscription

Comme c'est le cas pour l'observation en matière de production des déclarations, nous croyons que les taux d'observation en matière d'inscription sont touchés de façon positive par l'accès aux renseignements et aux outils, tels que ceux qui sont offerts dans notre site Web, et qui permettent aux contribuables de respecter leurs obligations afférentes à l'inscription. Les résultats du rendement exposés à partir de la page 38 pour notre activité de programme Aide à la clientèle (AP1) et à la page 43 pour l'activité

de programme Cotisations des déclarations et traitement des paiements (AP2) montrent de quelle façon les mesures prises en 2005-2006 ont incité les entreprises à respecter leurs obligations en matière d'inscription.

Mesures prises à l'égard des cas d'inobservation en matière d'inscription

Les cas d'inobservation en matière d'inscription surviennent lorsque les entreprises qui sont tenues de percevoir et de verser la TPS/TVH ne s'inscrivent pas. Au moyen de diverses techniques d'identification (comme les visites communautaires), notre Programme des non-inscrits cherche à s'assurer que toutes les entreprises qui doivent s'inscrire aux fins de la TPS/TVH respectent leurs obligations. Les renseignements concernant cette activité se trouvent à la page 50.

Organismes de bienfaisance enregistrés

Les organismes de bienfaisance reçoivent des dizaines de milliards de dollars par année en dons de particuliers et d'organisations. Les vérifications des organismes de bienfaisance enregistrés ont révélé que la plupart des organismes de bienfaisance observent la *Loi de l'impôt sur le revenu*, quoique certains aient fait des erreurs parce qu'ils avaient mal compris les exigences de la loi. Dans certains cas, les infractions étaient assez graves pour entraîner la révocation du

statut d'organisme de bienfaisance enregistré. Ces constatations ainsi que des développements récents comme la promulgation de la *Loi sur l'enregistrement des organismes de bienfaisance (renseignements de sécurité)*, ont mené à un mouvement visant à élaborer des indicateurs d'observation en matière d'inscription pour les organismes de bienfaisance enregistrés. Nous rendrons compte de ces indicateurs au cours des prochaines années.

Nous présentons nos activités du service téléphonique liées aux organismes de bienfaisance à la page 40.

Régimes enregistrés

Les régimes enregistrés sont d'importants instruments économiques, fiscaux et sociaux qui profitent à des millions de Canadiens puisqu'ils permettent de différer l'impôt sur les économies pour la retraite et les études post secondaires. Pour mieux surveiller cette industrie et rendre compte de façon plus précise quant aux 1,25 billions de dollars investis comme fonds à impôt différé dans les différents régimes enregistrés, nous élaborons des indicateurs d'observation sur lesquels nous rendrons compte à l'avenir.

Vous pouvez consulter les résultats liés à nos normes de service publiques pour les activités relatives aux régimes enregistrés à la page 91.

Observation en matière de versement – Taux de paiements effectués en temps opportun sans intervention directe de l'ARC

	2005-2006	Évaluation du rendement	Qualité des données
		En grande partie atteint	Bonne
	100-100	100	100

Nos indicateurs

	Objectif	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006
✓ Particuliers	90 %	93,1 %	94,3 %	93,2 %	93,1 %
☑ Sociétés imposables	90 %	93,1 %	91,0 %	90,7 %	88,7 %
✓ Entreprises qui ont perçu la TPS/TVH ¹	S.O.	2,5 millions ont perçu 44 milliards de dollars	2,6 millions ont perçu 44 milliards de dollars	2,7 millions ont perçu 47 milliards de dollars	2,8 millions ont perçu 52 milliards de dollars
☑ Employeurs ²	90 %	90,4 %	90,5 %	89,2 %	88,7 %
☑ Tendance du ratio entre la dette fiscale en souffrance et les recettes brutes	S.O.	5,31 %	5,54 %	5,43 %	5,62 %

¹ Les entreprises qui ont leur siège social au Québec s'inscrivent auprès du ministère du Revenu du Québec, qui administre la TPS pour le compte de l'ARC et verse le montant net payable à l'ARC.

² Les statistiques des exercices antérieurs ont été redressées en raison d'une amélioration des estimations.

✓ Atteint ☑ En grande partie atteint ✗ Non atteint

En 2005-2006, l'ARC a perçu presque 330 milliards de dollars en recettes, dont la vaste majorité provenait :

- de particuliers et de sociétés qui ont effectué des versements d'impôt;
- d'entreprises qui ont perçu et versé la TPS/TVH;
- d'employeurs qui ont effectué des retenues à la source et versé ces montants pour le compte de leurs employés.

Bien que presque tous les impôts et taxes déclarés aient été payés à temps, environ 500 millions de dollars se sont ajoutés à notre inventaire de la dette fiscale en 2005-2006, portant le total à 18,5 milliards de dollars.

En 2005-2006, plus de 90 % des particuliers et près de 89 % des employeurs ont effectué leurs versements à temps, tandis que près de 89 % des versements des sociétés imposables ont été faits à temps.

Particuliers

Dans le cas des versements non retenus à la source, nos estimations montrent que 93,1 % des particuliers déclarants ont payé à temps pour l'année d'imposition 2005, ce qui nous a permis d'atteindre notre objectif.

Sociétés

Parmi les sociétés imposables, nous estimons que 88,7 % des sommes dues ont été remises à temps, ce qui indique des niveaux d'observation élevés dans ce secteur et nous a permis d'atteindre notre objectif en grande partie.

Comme c'est le cas pour la production des déclarations de revenus, le versement en temps opportun par les sociétés imposables affiche une légère tendance à la baisse. Nous prenons des mesures afin d'évaluer les répercussions de cette tendance et d'en cerner les causes possibles.

Inscrits aux fins de la TPS

Les entreprises constituent également un facteur important du niveau d'observation en matière de versement en vertu de leur perception et remise de la TPS/TVH. En 2005-2006, les entreprises ont perçu presque 52 milliards de dollars en recettes de TPS/TVH, ce qui représente une partie importante du montant total de la taxe perçue au cours de la même période.

Même si ce chiffre ne montre pas directement le niveau d'observation en matière de versement par les entreprises, la tendance à la hausse, habituellement régulière, du nombre d'entreprises inscrites et les recettes totales collectées nous fournissent l'assurance que les entreprises effectuent leurs versements de TPS/TVH conformément à la loi. Les limites de notre système automatisé actuel ne nous permettent pas d'estimer l'observation en matière de versement dans cette source de recettes; nous prévoyons que nous serons mieux placés pour mesurer l'observation en matière de versement de la TPS/TVH au cours des prochaines années, lorsque notre initiative de restructuration de la TPS sera terminée.

Employeurs

Nous estimons qu'en 2005-2006, presque 89 % des employeurs ont remis l'impôt retenu pour le compte des employés à la date d'échéance. Cette estimation est un peu moins élevée que notre objectif de 90 %, et a atteint en grande partie notre attente.

Les employeurs jouent un rôle déterminant dans le maintien de l'observation en matière de versement au sein de très nombreux contribuables particuliers grâce aux mesures suivantes :

- ils effectuent les retenues à la source;
- ils versent les montants réputés - en fiducie pour le compte du Receveur général du Canada -;
- ils déclarent au gouvernement les gains liés à l'emploi.

De l'impôt total perçu par l'ARC l'année dernière, environ 56 % a été remis par les employeurs au moyen des retenues à la source. Puisque les

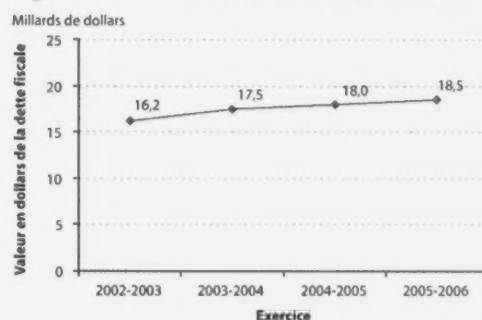
versements détenus en fiducie par les employeurs sont la clé de l'assiette fiscale du Canada, la légère tendance à la baisse quant à l'observation en matière de versements par les employeurs nous préoccupe. Nous évaluons actuellement les répercussions de cette tendance et nous étudions les méthodes pour en repérer les causes possibles.

Ratio entre la dette fiscale en souffrance et les recettes brutes

Même si nous n'établissons pas d'objectif pour le ratio, il s'agit d'un indicateur pratique des tendances. En 2005-2006, le ratio entre les dettes fiscales en souffrance et les encaissements bruts a augmenté légèrement à 5,62 %, par rapport à 5,43 % pour l'exercice précédent, ce qui nous a permis en grande partie d'atteindre notre objectif.

Au cours des dernières années, notre inventaire de la dette fiscale montre une augmentation annuelle, atteignant 18,5 milliards de dollars en 2005-2006 (figure 2). La croissance continue de notre inventaire fiscale a été identifiée comme étant un important secteur à risque en matière d'observation dans le cadre de notre priorité - Intégrité fiscale - dans notre *Plan d'entreprise 2005-2006 à 2007-2008*.

Figure 2 Inventaire total de la dette fiscale



Qualité des données : Bonne

Malgré le fait que nous avons connu, d'un exercice à l'autre, des croissances en production et en recouvrement des recettes; une baisse du taux des provisions pour créance douteuse (voir la page 141 pour obtenir plus de renseignements sur la provision

pour créance douteuse), ces tendances préoccupent l'ARC. Comme on l'expose à partir de la page 50, réduire la croissance de la dette fiscale est un objectif de l'ARC.

Favoriser l'observation des versements en temps opportun

Outre si les dispositions relatives aux pénalités et aux intérêts des différentes lois appliquées par l'ARC, nous croyons que nos initiatives visant à fournir aux contribuables davantage de commodité et d'accessibilité, comme ceux que procurent notre technologie de paiement électronique, influent de façon positive sur les taux d'observation en matière de versement.

Les résultats du rendement exposés à partir de la page 43 relatifs à notre programme d'activité Cotisations des déclarations et traitement des paiements (AP2) montrent de quelle façon les mesures prises en 2005-2006 ont aidé les contribuables à respecter, en temps opportun, leurs obligations en matière de versement.

Observation en matière de déclaration

Mesures prises à l'égard des cas d'inobservation en matière de versement

Les cas d'inobservation en matière de versement se produisent lorsque les impôts dus ne sont pas payés lorsqu'ils arrivent à échéance. En 2005-2006, moins de 3,5 % de toutes les cotisations d'impôt ont été renvoyées à notre programme des comptes débiteurs aux fins de mesures de recouvrement. Les renseignements concernant ce programme se trouvent à la page 52.

Depuis le 1 août 2005, nous sommes responsables du recouvrement des dettes actives pour les programmes de Développement social Canada et Ressources humaines et Développement des compétences Canada. Nous venons tout juste de lancer notre Initiative de transformation des activités de recouvrement des recettes afin que l'ARC soit en meilleure position pour intégrer les charges de travail des autres ministères en matière de recouvrement. Au cours de la dernière année, nous avons modernisé nos systèmes informatiques et nous avons élaboré un cadre de travail pour les activités de recherche de données sur l'observation en matière de versement.

		Évaluation du rendement		Qualité des données	
		2005-2006	Atteint	Raisonnable	
		2004-2005	Atteint	Raisonnable	
Nos indicateurs					
	Objectif	2002	2003	2004	2005
✓ Tendence de la croissance du revenu personnel déclaré à l'ARC par rapport au revenu personnel estimé par Statistique Canada	Se profile bien	Oui	Oui	Oui	S.O.
✓ Tendence de la croissance du recouvrement de la TPS nette par rapport aux ventes au détail et aux dépenses personnelles	Se profile bien	Oui	Oui	Oui	Oui
✓ Tendence du pourcentage des recettes totales découlant des retenues à la source par les employeurs et les tiers	S.O.	77,4 %	76,7 %	74,7 %	74,3 %
✓ Incidence fiscale des activités d'observation de l'ARC	7,2 milliards de dollars	9,2 milliards de dollars	10,2 milliards de dollars	10,2 milliards de dollars	10,4 milliards de dollars
☑ Particuliers—Taux d'observation pour les principaux crédits d'impôt et déductions qui ne sont pas soumis à une déclaration par des tiers.	90 %	91,1 %	89,9 %	88,9 %	87,9 %
✓ TPS/TVH—Taux d'observation en matière de paiements anticipés	90 %	S.O.	92,7 %	92,6 %	92,2 %

✓ Atteint

☑ En grande partie atteint

✗ Non atteint

Les contribuables canadiens doivent fixer leurs cotisations et déclarer leurs obligations fiscales à l'ARC. Cela signifie déclarer tous les revenus imposables et d'autres renseignements requis en vertu de la loi. Cela signifie également de ne faire que la demande des dépenses, des déductions et des crédits auxquels ils ont droit dans l'établissement de leurs obligations fiscales.

Les résultats exposés précédemment concernant l'observation en matière de production, d'inscription et de versement démontrent bien l'incidence des activités de programme de l'ARC sur certains groupes de contribuables. Suivant ces résultats nous évaluons que la grande majorité des particuliers et des entreprises canadiens ont continué de contribuer volontairement au régime fiscal du Canada et de respecter leurs obligations en 2005-2006.

Notre Cadre de mesure de l'observation (CMO) est un outil qui nous permet de surveiller et de mesurer l'observation dans le but d'évaluer et de perfectionner nos méthodes pour ce qui est d'aborder les questions d'observation. Le CMO comprend des indicateurs qui découlent de diverses sources externes et internes, comme les macro-indicateurs et les résultats des activités de programme.

Nous évaluons que, pour la grande majorité des Canadiens, l'incidence et l'envergure de l'inobservation sont relativement faibles, bien que, dans son ensemble, elle soit importante sur le plan financier.

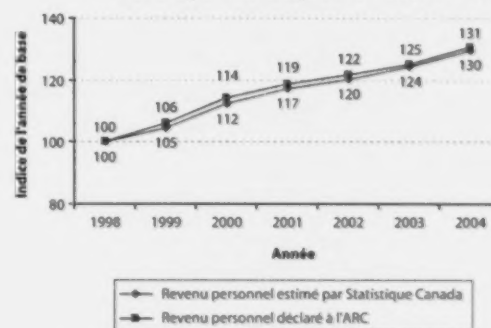
Outre les indicateurs importants relatifs à l'observation en matière de production des déclarations, d'inscription et de versement, d'autres exemples d'indicateurs clés du CMO sont exposés ci-dessous.

Macro-indicateurs

L'ARC effectue des analyses macro-économiques afin d'évaluer les tendances de l'observation en matière de déclaration et de déterminer si les tendances des données économiques donnent une indication

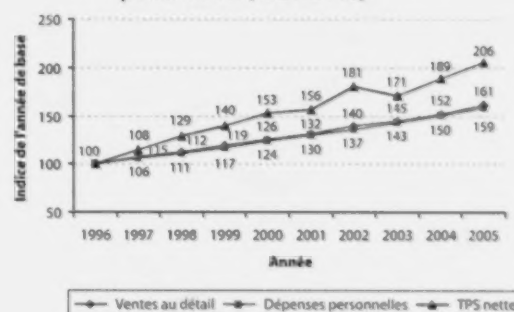
précoce d'un changement dans les niveaux d'observation. Par exemple, le revenu personnel déclaré à l'ARC se profile bien par rapport au revenu personnel estimé par Statistique Canada (figure 3) et les recettes de TPS sont constantes par rapport aux ventes au détail et aux dépenses personnelles sur les produits et services (figure 4).

Figure 3 Croissance du revenu personnel déclaré à l'ARC par rapport au revenu personnel estimé par Statistique Canada (1998 = 100)



Qualité des données : Bonne

Figure 4 Croissance de la TPS nette perçue par rapport aux ventes au détail et aux dépenses personnelles (1996 = 100)



Qualité des données : Bonne

Pourcentage des recettes totales découlant des retenues à la source par les employeurs et les tiers

Les déclarations par les employeurs, qui sont responsables d'une partie importante de l'impôt total perçu par l'ARC, et par d'autres tiers viennent grandement appuyer le système d'administration

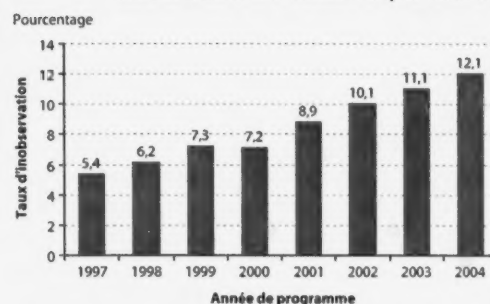
fiscale du Canada. Ces deux groupes jouent aussi un rôle déterminant dans le maintien de l'observation parmi les 25 millions de contribuables particuliers canadiens. Nos estimations indiquent que 74 % du total des recettes en 2005-2006 découlent des retenues à la source par les employeurs et d'autres tiers. Ces estimations jumelées avec les programmes d'examen de postcotisations page 48, nous assurent un haut niveau d'observation en matière de déclaration afferent au revenu d'emploi et d'autres sources soumises à la déclaration de tiers.

Particuliers qui déclarent les principaux crédits d'impôt et déductions qui ne sont pas soumis à une déclaration par des tiers

Notre analyse des déclarations de revenus des particuliers indique que la majorité des demandes de déductions et de crédits principaux qui ne sont pas soumis à une déclaration par des tiers sont exactes, comme l'indiquent nos échantillons aléatoires obtenus au moyen du programme d'examen du traitement. Cependant, les niveaux d'observation en matière de déclaration de cet indicateur sont à la baisse depuis les dernières années (figure 5). Pour traiter cette question par des mesures appropriées, nous menons des études dans le but de déterminer les causes possibles de la baisse (par exemple, si le changement peut être attribué aux déductions et aux crédits particuliers, aux différences dans les caractéristiques des contribuables ou s'il s'agit d'une augmentation générale des cas d'inobservation).

Bien que nous poursuivions l'analyse des raisons possibles de l'incidence accrue des erreurs par les contribuables, nous estimons que ces résultats ont en grande partie atteint notre attente liée à un taux d'observation en matière de déclaration de 90 % pour le programme d'examen du traitement.

Figure 5 Taux estimatif de l'inobservation pour les déclarations de revenus des particuliers



Qualité des données : Bonne

TPS/TVH – Taux d'observation des paiements anticipés

La fraude liée à la TPS/TVH est l'un des principaux risques à l'observation identifiée dans notre priorité Intégrité fiscale de notre Plan d'entreprise (voir la page 15). Pour répondre à ce risque, nous avons mis sur pied notre Programme de paiement anticipé de la TPS/TVH afin de :

- déterminer les déclarations de crédit qui présentent un risque élevé d'inobservation en matière de déclaration avant paiement;
- examiner ces demandes une à une;
- décider soit d'approuver la demande sans faire d'autres examens soit de l'assigner aux fins de vérification de paiement anticipé.

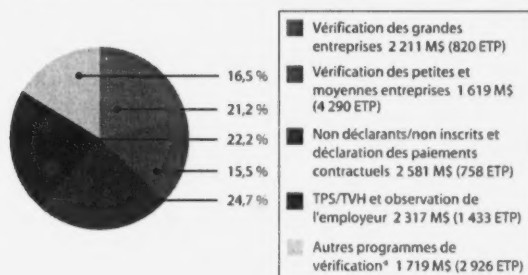
Les résultats de ce programme sont démontrés en utilisant le ratio d'observation des paiements anticipés de la TPS/TVH, soit le pourcentage des remboursements de la TPS/TVH approuvés par rapport au total des remboursements de TPS/TVH demandés. Nous utilisons ce pourcentage comme indicateur afin de savoir à quel niveau les inscrits respectent leurs obligations prescrites en matière de déclaration.

Pour l'année d'imposition 2004, les inscrits ont atteint un taux d'observation de paiement anticipé de la TPS/TVH de 92,2 % par rapport à notre objectif de 90 %, ce qui est conforme aux résultats obtenus au cours des années antérieures.

Incidence fiscale

Selon notre évaluation, les indicateurs qui précèdent nous indiquent que les cas d'inobservation en matière de déclaration se trouvent généralement à des niveaux relativement peu élevés, mais les résultats de nos activités de programme exposées aux pages 54 et 59 montrent que cette inobservation est, dans son ensemble, importante sur le plan financier. En 2005-2006, nos programmes visant à traiter les cas d'inobservation en matière de déclaration ont indiqué une incidence fiscale totale de plus de 10,4 milliards de dollars³ (figure 6). Cette somme dépasse notre estimation pour 2005-2006, qui s'établissait à 7,2 milliards de dollars.

Figure 6 Incidence fiscale totale



Qualité des données : Bonne

*Les autres programmes de vérification comprennent l'évitement fiscal, les programmes de l'impôt international, les incitatifs fiscaux et les enquêtes.

Favoriser l'observation en matière de déclaration

Au moyen d'activités telles que la sensibilisation, nous faisons en sorte que la déclaration des impôts soit le plus simple et pratique possible, afin de favoriser de hauts niveaux d'observation en matière de déclaration et aider les contribuables à respecter leurs obligations en vertu de la loi. Les résultats du rendement exposés à partir de la page 38 liés à notre activité de programme Aide à la clientèle (AP1) fournissent des

3. Nous reconnaissons qu'une partie de nos résultats liés à l'incidence fiscale sera infirmée sur appel ou sera irrécouvrable.

renseignements supplémentaires sur la façon dont les mesures prises en 2005-2006 ont aidé les contribuables à respecter leurs obligations en matière de déclaration sans intervention de notre part.

Mesures prises à l'égard des cas d'inobservation en matière de déclaration

L'inobservation à l'égard des exigences en matière de déclaration prend plusieurs formes, allant des erreurs ou des omissions involontaires jusqu'à l'évasion fiscale intentionnelle; une minorité de personnes choisira de ne pas respecter la loi. Nous gérons notre approche quant à l'inobservation au moyen de différents programmes conçus en fonction des caractéristiques de groupes particuliers. L'ARC entreprend des mesures de prévention et de détection au moyen d'un ensemble d'outils d'observation afin de protéger l'assiette fiscale contre l'inobservation. Selon la nature de l'inobservation, notre approche peut comporter la sensibilisation, les vérifications, l'exécution ou un ensemble de ces éléments.

Trois de nos activités de programme exposent les mesures prises en 2005-2006 dans le but de repérer et de traiter les cas d'inobservation :

- Cotisations des déclarations et traitement des paiements (AP2), à la page 43;
- Observation en matière de production des déclarations et de versement (AP3), à la page 50;
- Observation en matière de déclaration (AP4), à la page 56.

Conclusion

Nous devons conclure que les résultats que nous avons atteints en 2005-2006, par rapport à nos mesures afférentes au résultat stratégique de l'observation en matière de production, d'inscription et de versement prouvent que la majorité des Canadiens, particuliers et entreprises, continuent de participer volontairement au régime fiscal canadien et de respecter leurs obligations.

2005-2006

Rapport annuel au Parlement

Les résultats, afférents à l'observation en matière de déclaration que nous avons atteints en 2005-2006, sont l'assise de notre évaluation globale, que pour la majorité des Canadiens, les cas et l'étendue de l'inobservation sont relativement faibles, bien qu'ils soient importants sur le plan financier. Fondé sur cette évaluation, nous concluons qu'en 2005-2006, l'ARC a atteint son résultat stratégique : **Les contribuables**

respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée.

Le rendement solide par rapport à nos activités de programme liées aux services fiscaux dont il est question à partir de la page 38 vient appuyer notre affirmation qu'en 2005-2006, l'ARC a promu l'observation des obligations fiscales auprès des contribuables, et a protégé l'assiette fiscale du Canada.

Résumé exécutif

Introduction

Services fiscaux

Programmes de prestations

Activités de programme

Régie de l'Agence

Annexes

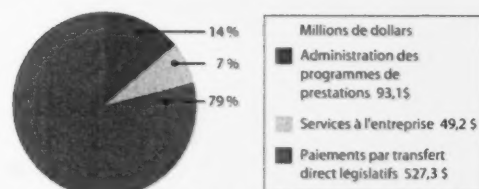
Atteindre le résultat stratégique des Programmes de prestations

Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun les paiements exacts auxquels ils ont droit de façon à ce que l'intégrité du système canadien de sécurité du revenu soit maintenue

Avec la création, en 1989, du programme du crédit pour taxe sur les produits et services, et, en 1993, du programme de la prestation fiscale pour enfants, l'ARC est devenu l'agent d'exécution fédérale des crédits et des prestations non imposables fondés sur le revenu pour les particuliers et les familles.

Les dépenses des Programmes de prestations en 2005-2006 représentaient 669,5 millions de dollars (1 677 ETP).

Figure 7 Dépenses pour les Programmes de prestations



Dépenses totales : 669,5 millions \$

Qualité des données : Bonne

Notre approche pour atteindre ce résultat stratégique

Nos efforts visant à atteindre notre résultat stratégique jouent un rôle important parmi tous les efforts des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux pour assurer un soutien aux familles et aux enfants et pour aider à réduire l'ampleur de la pauvreté chez les enfants. En plus du crédit d'impôt pour personnes handicapées sous lesquels les prestations sont émises au moment du traitement des déclarations des particuliers plutôt que comme paiement direct, l'ARC

administre actuellement trois programmes liés aux initiatives fédérales :

- la Prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE);
- le crédit pour la TPS/TVH;
- les allocations spéciales pour enfants (ASE);

De plus, les souplesses assurées par notre mandat en tant qu'agence et l'adaptabilité de nos systèmes nous permettent de miser sur l'infrastructure fédérale de distribution pour administrer un éventail de prestations continues, de programmes de paiements uniques et d'autres services pour le compte des provinces et des territoires.

Nous croyons que les Canadiens ont de meilleures chances d'accéder aux programmes de prestations s'ils sont informés et comprennent clairement ce qu'ils doivent faire pour respecter les exigences en matière d'admissibilité et recevoir leurs versements. L'ARC fournit aux bénéficiaires des prestations des renseignements, des outils et des services qui sont accessibles au moyen de différentes voies. Ainsi, nous permettons aux bénéficiaires de nous donner les renseignements nécessaires pour les inscrire à nos registres de prestations et ils nous aident à faire en sorte qu'ils reçoivent, en temps opportun les bons montants de prestations.

Nous utilisons différents outils de communication pour tenter de maintenir la connaissance des exigences et la participation aux programmes. Notre moyen le plus important est le formulaire de demande de PFCE; il est offert dans notre site Web et il est aussi conçu pour faire partie des trousseaux que remettent les hôpitaux aux nouveaux parents.

Pour assurer le versement en temps opportun de paiements exacts à des millions de bénéficiaires, en fonction de la détermination de l'admissibilité au programme, il nous faut planifier et faire des efforts continus; ça ne se fait pas de façon automatique. Les modifications à nos systèmes de traitement des

paiements font l'objet d'une planification, d'une surveillance et d'une mise à l'essai minutieuses avant leur mise en application. On négocie attentivement les nouveaux programmes ou les programmes révisés avec les propriétaires des programmes afin de veiller à ce que leurs exigences soient respectées sans interrompre les engagements d'exécution des programmes existants.

Il est important que les paiements que nous émettons soient exacts et envoyés en temps opportun. Pour certains bénéficiaires, les paiements de prestations libres d'impôt constituent une partie importante de leur revenu mensuel. Par exemple, bien que la PFCE ait été versée à plus de 80 % des familles en date de juin 2005, la prestation annuelle maximale n'est versée qu'à celles dont le revenu est inférieur à 21 480 \$. Plus de 933 000 familles, soit presque 29 % de toutes les familles qui reçoivent la PFCE, reçoivent la prestation maximale. Pour ces familles à faible revenu, il est essentiel de recevoir à temps le paiement prévu le 20^e jour de chaque mois afin de payer les dépenses immédiates des familles.

Nous croyons que la majorité des bénéficiaires éventuels présentent une demande aux programmes de prestations uniquement lorsqu'ils sont susceptibles d'y avoir droit. Pour nous en assurer, nous effectuons des examens dans le but de vérifier si les prestations et les crédits sont émis seulement aux bénéficiaires qui y ont droit, et que ces derniers reçoivent les bons montants conformément aux lois applicables.

Nos efforts de validation visent les comptes que l'on a désignés comme présentant un risque élevé de trop payés éventuels, par exemple à cause d'incohérences que nous notons dans l'état civil ou d'autres renseignements déclarés dans nos dossiers. Notre examen de 5 % des comptes de PFCE démontre une présence crédible en matière d'exécution pour les

bénéficiaires de prestations. Nous allouons des ressources dans le but de perfectionner nos techniques et nos outils de surveillance afin de mieux sélectionner les comptes à examiner, en vue de récupérer les trop payés et déterminer les situations où les prestations ont été sous payées. Nous continuons d'améliorer notre connaissance des cas d'inobservation et notre capacité à cibler les secteurs qui présentent les risques les plus élevés.

Lorsque nos efforts portent fruit, les bénéficiaires admissibles peuvent compter recevoir les bons montants de prestations au bon moment, sachant d'où viennent les prestations et pourquoi ils les reçoivent.

En utilisant l'infrastructure fédérale de distribution pour administrer un éventail de services pour le compte des provinces et des territoires, nous visons l'amélioration des services et l'élimination du double-emploi. Par exemple, les parents doivent présenter une seule demande pour être pris en considération pour les prestations pour enfants fondées sur le revenu des deux ordres de gouvernement. Les particuliers n'ont qu'à cocher la case lorsqu'ils remplissent leur déclaration annuelle de revenus et de prestations pour être pris en considération pour les crédits offerts pour la taxe de vente de la part des deux ordres de gouvernement. Notre but est de conserver les programmes et services que nous administrons actuellement pour les provinces, les territoires et d'autres ministères et les élargir, dans la mesure du possible.

C'est pourquoi notre résultat stratégique des Programmes de prestations et les mesures que nous employons pour évaluer notre succès mettent l'accent sur la rapidité et l'exactitude des paiements que nous émettons ainsi que notre apport aux provinces et aux territoires en tant qu'important fournisseur de services.

Mesures du résultat stratégique des Programmes de prestations

		Évaluation du rendement		Qualité des données	
		2005-2006	Atteint	Bonne	
		2005-2006	Atteint	Bonne	
Nos indicateurs					
	Objectif	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006
Délai de traitement des paiements					
✓ Les paiements de prestations sont émis à temps	99 %	99,9 %	99,9 %	99,8 %	99,9 %
Les paiements de prestations sont exacts					
✓ Les familles reçoivent les bons versements de PFCE	95 %	94,1 %	95,5 %	93,2 %	95,1 %
Les provinces, les territoires et les autres ministères dépendent de l'ARC comme important fournisseur de services					
✓ Nombre de programmes et de services administrés	S.O.	46	51	58	66

✓ Atteint

☑ En grande partie atteint

✗ Non atteint

Délai de traitement des paiements

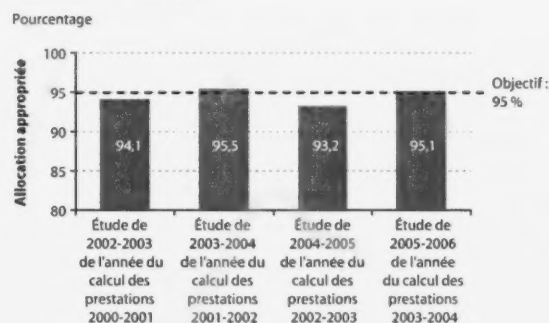
Nous connaissons l'importance des paiements que nous faisons pour des millions de bénéficiaires chaque mois. Pour maintenir un rendement solide dans l'émission des paiements, nos processus comportent des mesures de protection et des points de contrôle afin de contenir les risques de retard ou d'interruption. Grâce à ces processus, nous avons émis plus de 99,9 % des paiements à temps pour les programmes de PFCE, de crédit pour la TPS/TVH et différents programmes provinciaux et territoriaux que nous administrons, atteignant notre objectif de 99 % pour 2005-2006.

Les paiements de prestations sont exacts

Afin de contribuer à l'équité et à l'intégrité du régime fiscal canadien, nous travaillons dans le but d'assurer que les particuliers et les familles reçoivent les versements appropriés – ni plus, ni moins. Selon un échantillonnage aléatoire annuel des comptes que nous effectuons pour mesurer l'observation générale des prestations avec les lois relatives au programme, nous estimons qu'environ 95,1 % des comptes de la PFCE avaient des renseignements complets et exacts sur les paiements et les comptes en 2003-2004.

(l'année de prestation de notre plus récente étude) atteignant notre objectif de 95 % (figure 8)⁴.

Figure 8 Pourcentage des familles qui reçoivent les bons versements, selon un échantillon aléatoire



Qualité des données : Bonne

Nous effectuons aussi des travaux de validation qui visent les comptes que l'on a désignés à risque élevé. En 2005-2006, 62,2 % des comptes sélectionnés aux fins d'examen ont été redressés, dépassant notre objectif de 50 %. Les résultats de notre programme de validation et contrôles sont exposés en détail à la page 72.

4. Niveaux d'observation démontrés par les bénéficiaires de la prestation fiscale pour enfants – Rapport définitif, le 18 août 2006 (groupe cible en date de novembre 2003).

Les provinces, les territoires et les autres ministères dépendent de l'ARC comme important fournisseur de services

En 2005-2006, en plus des quatre programmes fédéraux que nous avons exécutés, nous avons aussi administré 17 programmes continus de crédit et de prestations pour enfants pour neuf provinces et territoires. Les versements effectués en vertu de tous ces programmes (sauf le programme de crédit d'impôt à l'emploi familial de l'Alberta) sont ajoutés aux versements des programmes fédéraux en un seul paiement, envoyé tous les mois (avec la PFCE) ou tous les trimestres (crédit pour TPS/TVH).

Programmes de prestations continus administrés par l'ARC pour le compte des provinces et des territoires

- Colombie-Britannique – Prestations familiales de la C.-B.
- Colombie-Britannique – Supplément au revenu gagné de la Colombie-Britannique
- Crédit d'impôt à l'emploi familial de l'Alberta
- Prestation pour enfants de la Saskatchewan
- Crédit pour la taxe de vente de la Saskatchewan
- Prestation pour enfants du Yukon
- Prestation pour enfants des Territoires du Nord-Ouest
- Territoires du Nord-Ouest – Supplément pour travailleurs territoriaux
- Prestation pour enfants du Nunavut
- Supplément pour travailleurs territoriaux du Nunavut
- Prestation fiscale pour enfants du Nouveau-Brunswick
- Supplément du revenu gagné du Nouveau-Brunswick
- Prestation pour enfants de la Nouvelle-Écosse
- Prestation pour enfants de Terre-Neuve-et-Labrador
- Supplément à la nutrition mères-bébés de Terre-Neuve-et-Labrador
- Crédit pour la taxe de vente harmonisée de Terre-Neuve
- Prestation aux aînés de Terre-Neuve-et-Labrador

En 2005-2006, nous avons affirmé notre réputation comme fournisseur de services efficace en exécutant deux programmes de paiements uniques pour nos clients, soit la Remise 2005 sur les ressources de l'Alberta et la Prestation pour les coûts de l'énergie du gouvernement fédéral. Vous trouverez d'autres

renseignements au sujet de ces nouveaux programmes à la page 72. Il s'agit des sixième et septième programmes de paiements uniques que nous avons exécutés depuis 2000.

Le fait que la majorité des gouvernements ont adopté l'utilisation du système de prestation de l'Agence suggère fortement qu'il offre des économies importantes pour la distribution d'une prestation en espèces, puisqu'il est efficace sur le plan des coûts comparativement au coût théorique lié à l'élaboration des systèmes administratifs provinciaux et territoriaux indépendants.⁵ Deux gouvernements – ceux de la Saskatchewan et des Territoires du Nord-Ouest – ont particulièrement noté les avantages de cette approche.⁶ Notre réputation comme fournisseur de services s'est manifestée davantage au moyen du développement de nos échanges de données de la vérification du revenu avec nos clients. Les provinces, les territoires et les ministères fédéraux dépendent aussi de plus en plus des données de l'ARC pour appuyer le large éventail de programmes de prestations et de paiements fondés sur le revenu qu'ils administrent, comme l'aide sociale, l'aide financière aux études ou les prestations d'assurance-maladie complémentaires. Le partage d'une quantité limitée de données, avec le consentement du contribuable, simplifie l'administration des programmes et réduit le fardeau pour les demandeurs, puisqu'il n'est plus nécessaire qu'ils communiquent avec les bureaux de l'ARC pour obtenir les renseignements nécessaires. Quatre nouveaux partenaires se sont ajoutés en 2005-2006, utilisant une méthodologie de protocole de transfert de fichier, qui utilise un échange électronique bilatéral protégé des données en ligne. Nous appuyons maintenant 17 programmes provinciaux grâce aux échanges de données de Vérification du revenu. Consultez la page 72 pour obtenir plus d'information sur les nouveaux services mis en oeuvre au cours de cet exercice.

5. Évaluation de l'initiative de la Prestation nationale pour enfants : Rapport de synthèse, 6 juin 2005, disponible dans le site www.nationalchildbenefit.ca
6. La PNE – Rapport d'étape : 2004, publié en novembre 2005, disponible dans le site www.nationalchildbenefit.ca

Échange de données (au moyen du protocole de transfert des fichiers) et les services de transfert des données offerts aux clients

- Échanges des données de la vérification du revenu avec les provinces afin d'appuyer 17 programmes (p. ex. soutien du revenu, aide financière aux étudiants, assurance-médicaments), avec sept autres programmes à l'étape de la mise à l'essai.
- Échanges de données du Supplément de la prestation nationale pour enfants avec 11 provinces et territoires afin de faciliter le calcul des prestations d'aide sociale.
- Transfert des données avec quatre provinces afin d'appuyer les « montants complémentaires » pour les programmes de prestations pour enfants administrés par l'ARC.
- Transferts de données concernant les renseignements sur les revenus et les enfants afin d'appuyer l'administration des programmes du Supplément de revenu de l'Ontario et de l'Allocation familiale du Québec.
- Échanges de données et transferts de données pour soutenir l'administration fédérale du Supplément familial à l'assurance-emploi, le Bon d'études canadien, la Subvention canadienne pour l'épargne-études supplémentaire et le Supplément de revenu garanti.

En tout, l'ARC a administré 66 programmes et services différents pour les provinces, les territoires et les

autres ministères, ce qui constitue une hausse par rapport aux 58 programmes et services administrés en 2004-2005.

Conclusion

En obtenant un rendement solide par rapport à chacune de nos mesures du résultat stratégique, nous croyons avoir atteint notre résultat stratégique pour les Programmes de prestations : ***Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun les paiements exacts auxquels ils ont droit de façon à ce que l'intégrité du système canadien de sécurité du revenu soit maintenue.*** Notre souplesse législative en tant qu'agence, notre expertise opérationnelle et le caractère adaptable de nos systèmes automatiques nous permettent d'exécuter des programmes de prestations et de crédits fondés sur le revenu, non seulement pour le gouvernement du Canada, mais aussi pour le compte des provinces et des territoires.

Nos activités de programme

Comme nous l'avons noté à la page 16, notre Cadre stratégique de planification et d'établissement de rapports s'appuie sur la Structure de gestion des ressources et des résultats (SGRR) établie par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada le 1^{er} avril 2005. La SGRR est une approche pangouvernementale pour la collecte, la gestion et la déclaration de données financières et non financières sur le rendement. Elle fournit une base normalisée pour produire des rapports à l'intention des Canadiens et du Parlement sur l'appariement des ressources, des activités de programme et des résultats.

Dans le cadre de la SGRR se trouve notre Architecture d'activités de programme, un inventaire de toutes les activités que nous entreprenons. Ces activités de programme sont décrites dans notre Cadre stratégique de planification et d'établissement de rapports (page 17) selon le rapport logique qui existe entre elles et les résultats stratégiques auxquels elles contribuent.

Les activités de programme sont des groupes d'activités liées qui sont conçues et gérées dans le but de répondre à un besoin précis du public et sont souvent traitées comme une unité budgétaire. Chacune d'elles est énoncée à un niveau d'importance suffisant pour tenir compte de notre façon d'affecter et de gérer nos ressources en vue d'atteindre les résultats voulus. L'ARC compte sept activités de programme distinctes. Les sections suivantes sont organisées en fonction de ces sept activités de programme (AP) :

- **Aide à la clientèle (AP1)**, pour aider les contribuables à respecter leurs obligations en vertu du régime d'autocotisation du Canada.
- **Cotisations des déclarations et traitement des paiements (AP2)**, pour traiter et valider les déclarations des contribuables; enregistrer, établir et tenir à jour les comptes des contribuables; recevoir les paiements.
- **Observation en matière de production de déclaration et de versement (AP3)**, pour repérer les cas d'inobservation liés aux exigences des contribuables en matière de production et de versement et les traiter, et pour contrôler le niveau de la dette fiscale.
- **Observation en matière de déclaration (AP4)**, pour vérifier la divulgation complète et exacte faite par les contribuables au sujet de tous les renseignements nécessaires à l'établissement de leurs obligations fiscales et pour protéger l'assiette fiscale au moyen d'activités de vérification et d'exécution.
- **Appels (AP5)**, pour fournir un processus de règlement des différends rapide et impartial à l'intention des contribuables qui s'opposent aux décisions prises par l'ARC.
- **Programmes de prestations (AP6)**, pour fournir aux Canadiens des prestations calculées en fonction du revenu et d'autres services qui contribuent directement à leur bien-être économique et social.
- **Services à l'entreprise (AP7)**, pour fournir des services à l'entreprise et des services centraux en tant que soutien au ministre du Revenu national, au Conseil de direction (CD), au commissaire et aux activités de programme opérationnelles de l'ARC.

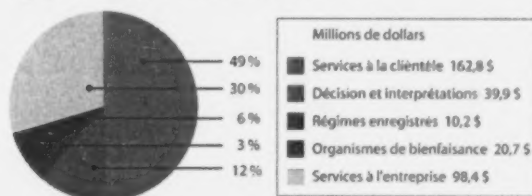
Pour chaque activité de programme, nous présentons un aperçu du programme, son profil de dépenses, l'exposé sur le rendement présentant une conclusion par rapport aux résultats escomptés de l'AP et nous décrivons les résultats atteints en cours d'exercice et comment ces derniers viennent appuyer nos résultats stratégiques. Nous regroupons également les principaux résultats de façon logique afin de montrer comment nous en sommes arrivés à nos conclusions par rapport aux résultats escomptés de chaque activité de programme.

Aide à la clientèle (AP1)

Dans le cadre de l'activité de programme Aide à la clientèle, nous sommes chargés d'aider les contribuables, les entreprises et les inscrits à respecter leurs obligations en vertu du système d'autocotisation. Nous y parvenons au moyen des centres d'appels et des 46 bureaux des services fiscaux dans l'ensemble du Canada. Tel qu'indiqué à la page 19, lorsque nos efforts portent fruit, les particuliers, les entreprises et les inscrits reçoivent les outils, l'aide et les renseignements nécessaires pour se conformer à leurs obligations fiscales.

En 2005-2006, les dépenses relatives à cette activité de programme se chiffraient à 332,0 millions de dollars (3 998 ETP) ou 8,9 % des dépenses globales de l'ARC⁷. De ces 332 millions de dollars, 233,6 millions sont pour les dépenses nettes de programmes et 98,4 millions ont été attribués à l'activité de programme des Services à l'entreprise.

Figure 9 Dépenses en ressources



Dépenses totales : 332 millions \$

Qualité des données : Bonne

- **Services à la clientèle** – fournissent les renseignements, les outils et l'aide aux particuliers et aux entreprises relativement aux lois fédérales et provinciales :
 - dépenses de 162,8 millions de dollars (2 314 ETP);
 - plus de 15,75 millions de demandes de renseignements du public traitées;
 - près de 30 millions de visites au site Web de l'ARC liées à la fiscalité.

7. Il est possible que les chiffres des dépenses et des ETP pour les sous-activités ne correspondent pas à ce total en raison de l'arrondissement.

- **Décisions et interprétations** – fournissent aux entreprises des décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu ayant force exécutoire et afférentes à des opérations proposées, et des interprétations non exécutoires à des entreprises et à des particuliers; fournissent des décisions et des interprétations en matière de taxe d'accise et de TPS/ TVH aux entreprises, aux fiscalistes et aux particuliers :

- dépenses de 39,9 millions de dollars (415 ETP);
- 122 621 demandes de renseignements téléphoniques reçues pour des décisions en matière de taxe d'accise et de TPS/TVH;
- 4 711 demandes de renseignements écrites traitées pour des décisions en matière de taxe d'accise et de TPS/TVH.

- **Régimes enregistrés** – enregistrent des régimes de pension et d'autres régimes de revenu différé, effectuent la vérification des plans visant l'observation de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, élaborent et publient des politiques administratives à cet égard et approuvent les contributions aux régimes de prestation définis :

- dépenses de 10,2 millions de dollars (129 ETP),
- gestion de 21 771 régimes de pension agréés, 4 658 régimes de participation différée aux bénéfices, 148 régimes de prestations supplémentaires de chômage et plus de 3 000 placements enregistrés.

- **Organismes de bienfaisance** – traitent les demandes d'enregistrement des organismes de bienfaisance, examinent le contrôle des déclarations annuelles afin d'assurer l'observation et fournissent des renseignements au public :

- dépenses de 20,7 millions de dollars (241 ETP);
- 82 595 organismes de bienfaisance enregistrés gérées;
- 80 432 déclarations d'organismes de bienfaisance examinées;
- 989 vérifications effectuées.

- **Affectation des dépenses des Services à l'entreprise**

- 98,4 millions de dollars affectés à cette activité de programme (897 ETP).

Fiche de rendement

		Évaluation du rendement	Qualité des données
Résultat escompté – Les clients reçoivent les renseignements exacts et accessibles	2005-2006	Atteint	Bonne

Nos indicateurs

Objectif	Renseignements en temps opportun
✓ 80 %	Pourcentage des appels concernant des renseignements généraux et sur les entreprises répondus dans les deux minutes suivant la mise en attente
✓ 85 %	Pourcentage des appels concernant les organismes de bienfaisance répondus dans les 60 secondes suivant la mise en attente
s.o. S.O.	Pourcentage de la correspondance fiscale répondue dans les 30 jours ¹
✗ Moyenne de 60 jours	Rapidité des décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu émises aux contribuables
✓ Moyenne de 90 jours	Rapidité des interprétations techniques en matière d'impôt sur le revenu émises aux contribuables
✓ 85 %	Pourcentage des décisions relatives au RPC et à l'AE émises dans les délais visés ²
✓ S.O.	Rapidité de la mise en oeuvre des modifications législatives dans les produits d'information
☑ 100 %	Pourcentage des problèmes constatés et réglés dans les 15 jours ouvrables ou dans les cas où on a communiqué avec le client dans les 2 jours ouvrables
Objectif	Renseignements exacts
✓ S.O.	Exactitude des réponses de l'agent aux demandes de renseignements téléphoniques
s.o. S.O.	Tendance des réponses positives au sondage ³
Objectif	Renseignements accessibles
✓ 80 %	Pourcentage des demandeurs pour des demandes de renseignements généraux et sur les entreprises qui ont joint notre service téléphonique
✓ 80 %	Pourcentage des demandeurs concernant les organismes de bienfaisance qui ont joint notre service téléphonique
✓ S.O.	Amélioration des nos autres sources de renseignements

¹ Le processus de saisie des résultats des demandes de renseignements écrites ne sera pas mis en oeuvre à l'échelle nationale avant 2007-2008.

² Bien que l'on rende compte ici des résultats du programme de décisions en matière de RPC/AE, les dépenses connexes sont présentées à l'Activité de programme 3.

³ Les questions du Sondage annuel de l'ARC ont fait l'objet d'une révision importante en 2005; par conséquent, aucun résultat n'est disponible pour cet indicateur.

✓ Atteint ☑ En grande partie atteint ✗ Non atteint

Exposé sur le rendement

Notre activité de programme Aide à la clientèle a le résultat escompté suivant : **Les clients reçoivent en temps opportun des renseignements exacts et accessibles.** Nous avons atteint ce résultat escompté en répondant à nos attentes dans les secteurs clés suivants :

- nous avons atteint nos normes de services en matière de rapidité pour répondre aux demandes

de renseignements téléphoniques généraux, des entreprises et des organismes de bienfaisance;

- l'exactitude des réponses données par les agents est demeurée élevée;
- nous avons atteint notre objectif d'accessibilité des demandeurs pour les services généraux et des entreprises;
- bien que nous ayons manqué de peu notre engagement afférent aux décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu, nous avons atteint

la norme de service dans le cas des interprétations techniques.

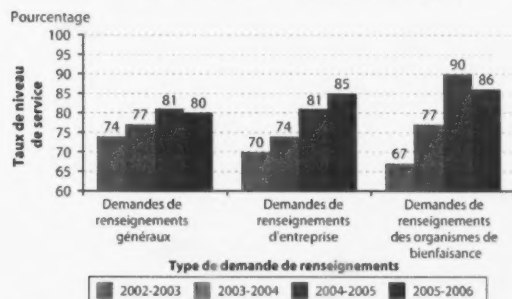
En donnant en temps opportun des renseignements, des outils et des services exacts et accessibles aux contribuables, ces derniers peuvent respecter leurs obligations en matière d'enregistrement, de production, de versement et de déclaration, sans qu'une intervention de notre part ne soit nécessaire, ce qui nous permet de voir à ce que l'assiette fiscale du Canada soit protégée. Ce faisant, nous estimons que notre activité de programmes Aide à la clientèle a contribué à la réalisation du résultat stratégique des Services fiscaux.

✓ **Résultat escompté** – Les clients reçoivent en temps opportun des renseignements exacts et accessibles.

Renseignements en temps opportun

Service téléphonique rapide – Nous avons atteint notre objectif de 80 % pour répondre aux appels dans les deux minutes de la mise en attente, pour les demandes de renseignements généraux et des entreprises, et notre objectif de 85 % pour répondre aux appels mis en attente dans une minute dans le cas des demandes de renseignements téléphoniques concernant les organismes de bienfaisance (figure 10).

Figure 10 Pourcentage des appels téléphoniques répondus selon la norme de service



En 2005-2006, les objectifs pour les demandes de renseignements généraux et d'entreprises étaient 80 %, l'objectif pour les demandes de renseignements des organismes de bienfaisance était 85 %.

Qualité des données : Bonne

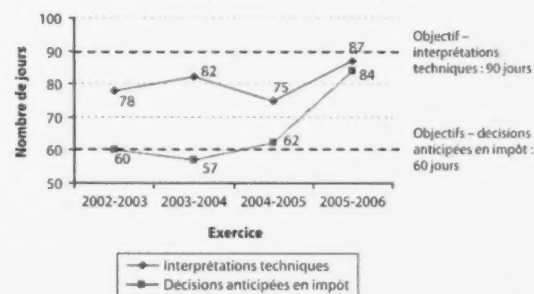
Réponses rapides à la correspondance des contribuables – Nous avons reçu plus de 510 000 demandes écrites de renseignements généraux ou

relatifs aux comptes en 2005-2006. Nous avons établi un processus pour la saisie des résultats nationaux pour ce programme, et nous serons en mesure de rendre compte de ceux-ci en 2007-2008, une fois la centralisation des charges de travail de la correspondance dans nos régions terminée.

Réponse rapide aux demandes de décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu et d'interprétations techniques

– Nous avons atteint la norme pour fournir des interprétations techniques aux contribuables dans une moyenne de 90 jours, réalisant un résultat de 87 jours. Cependant, en raison de la diminution des ressources, nous n'avons pas atteint notre engagement relatif à la norme de service d'émettre des décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu aux contribuables dans une moyenne de 60 jours. Nous y sommes parvenus en 84 jours en moyenne en 2005-2006. Des décisions moins rapides pourraient mener à des transactions douteuses de la part des contribuables, ce qui pourraient entraîner une baisse de l'observation et des activités de vérification et d'appels plus coûteuses. Nous cherchons à déterminer la meilleure façon d'améliorer notre rendement par rapport à cette norme de service.

Figure 11 Réponse rapide aux demandes de décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu et d'interprétations techniques

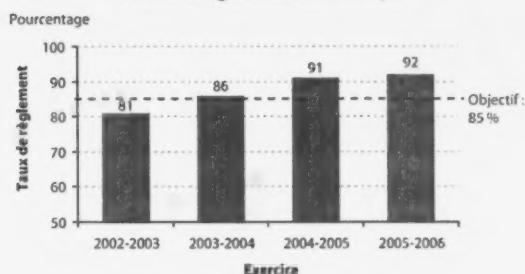


Qualité des données : Bonne

Réponses rapides aux demandes de décisions en matière de RPC/AE – Nous fournissons des services à d'autres ministères selon le principe du recouvrement des coûts. Tout particulièrement, nous contribuons au processus réglementaire pour le Régime de pension du Canada et l'Assurance-emploi

en collaboration avec Ressources humaines et Développement social Canada (RHDSC). Notre protocole d'entente établit un niveau de service de 85 % lié à l'exécution rapide des demandes de décision; en 2005-2006, nous avons de nouveau dépassé le niveau de service convenu. Nous avons fourni un service rapide 92 % des fois pour tous les types de décisions, ayant traité presque 72 000 demandes (figure 12).

Figure 12 Décisions en matière de RPC/AE – Pourcentage exécuté à temps



Qualité des données : Bonne

Renseignements rapides concernant les modifications législatives – Notre responsabilité est de mettre en oeuvre toutes les modifications législatives, relatives aux lois fiscales, aux enregistrements des organismes de bienfaisance ainsi qu'aux programmes incitatifs et de prestations sociales et économiques établies par le Parlement ou les assemblées législatives provinciales et exécutées par l'intermédiaire du régime fiscal. Grâce à nos processus d'examen annuel rigoureux, en 2005-2006, nous veillons à ce que les renseignements nouveaux ou modifiés soient correctement intégrés dans les publications liées à la fiscalité, dont la majorité est disponible dans notre site Web.

Renseignements exacts

Exactitude des réponses de l'agent aux demandes de renseignements téléphoniques – Nous avons différents outils qui permettent de veiller à ce que les contribuables considèrent nos services fiables et adaptés aux besoins. Un de ces outils est notre programme d'assurance de la qualité, qui mesure la fiabilité de nos services téléphoniques. Les résultats du sondage 2005-2006 sur l'exactitude des agents indiquent que l'exactitude des réponses des agents aux demandes de renseignements téléphoniques est demeurée élevée par rapport à 1996-1997, l'année de référence. En outre, nous élaborons des outils, pour les agents d'apprentissage électronique et informatique, intégrés afin de voir à ce qu'ils continuent à offrir des renseignements exacts et à jour aux contribuables.

Renseignements accessibles

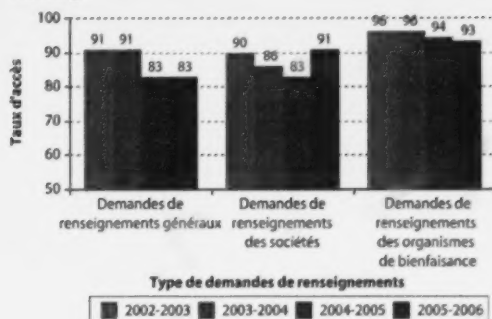
Service téléphonique accessible – Nous estimons que les contribuables sont plus susceptibles de participer à un régime fiscal qui est accessible et qui offre un service adapté aux besoins. Nous nous efforçons de fournir un service plus équitable et efficace en équilibrant l'accessibilité et la rapidité.

L'accessibilité des demandeurs mesure le pourcentage des demandeurs qui réussissent à joindre notre service téléphonique. Au cours de 2005-2006, nous avons dépassé notre objectif d'accessibilité des demandeurs fixé à 80 %, pour les demandes de renseignements généraux, sur les entreprises et sur les organismes de bienfaisance⁸ – atteignant 83 % pour les demandes de renseignements généraux, 91 % pour celles des entreprises et 93 % pour les organismes de bienfaisance (voir la figure 13).

8. Les niveaux des objectifs étaient au-delà de 80 % les années précédentes, c'est-à-dire 90-95 % en 2002-2003 et 80-85 % 2003-2004. La réduction à 80 % se veut de maximiser l'utilisation des ressources en équilibrant le coût du service avec les attentes des contribuables.

Figure 13 Accessibilité des demandeurs

Pourcentage

**Qualité des données :** Bonne**Amélioration des nos autres sources de renseignements**

Tel que mentionné à la page 19, notre but, qui adhère à la Vision des services du gouvernement du Canada, est d'augmenter l'accessibilité à nos services en faisant mieux connaître la disponibilité des services en ligne et en allouant les ressources à des modes alternatifs de prestations de services comme Internet. Dans le cadre d'un sondage EKOS publié en 2004-2005⁹ sur les tendances en matière d'usage et d'accès à Internet, on a signalé ce qui suit :

- 72 % des Canadiens avaient accès à Internet à la maison;
- 71 % avaient utilisé un site Web du gouvernement du Canada au cours des 12 derniers mois;
- 31 % des Canadiens ont affirmé que leur contact le plus récent avec le gouvernement du Canada avait été par Internet;
- 90 % des utilisateurs Internet et 38 % des non-utilisateurs s'attendent à utiliser Internet pour traiter avec les gouvernements dans l'avenir.

Suivant ces constatations et d'autres renseignements, nous avons continué à nous diriger vers le

libre-service en 2005-2006 en faisant une utilisation maximale de la technologie dans le but d'optimiser les modes de prestation de services intersectoriels, tout en encourageant le libre-service au moyen d'offres de services électroniques.

Notre site Web offre un large éventail de renseignements et de réponses aux questions des contribuables. De plus, notre service *Smartlinks* sur le Web permet aux contribuables de joindre directement un de nos agents à partir de notre site Web. Bien que nous ayons observé une baisse moyenne de 5 % au cours des trois dernières années du nombre de contribuables demandant une trousse d'impôt imprimée en 2006 (pour l'année d'imposition 2005), 5,9 millions de contribuables ont encore eu besoin d'une trousse imprimée, nous répondons toujours à l'importante demande de publications imprimées.

Facteur déterminant en vue d'améliorer le libre-service, nous avons continué à miser sur notre infrastructure de services électroniques en 2005-2006 afin d'ajouter de nouveaux services à notre site Web de façon à permettre aux contribuables de soumettre des transactions. En plus de se focaliser sur la participation à nos services électroniques, nous avons élaboré des initiatives électroniques innovatrices en vue de simplifier nos programmes. Par exemple, nous permettons aux entreprises de s'inscrire pour obtenir un numéro d'entreprise et pour quatre programmes fédéraux, soit la TPS/TVH, l'impôt sur le revenu des sociétés, les retenues à la source et l'importation/exportation, au moyen de notre service intégré d'inscription en direct des entreprises. Par le biais de ce service, des petites et moyennes entreprises de la Colombie-Britannique, de la Nouvelle-Écosse et de l'Ontario qui lancent ou élargissent leurs activités peuvent s'inscrire ou présenter une demande pour divers programmes destinés aux entreprises.

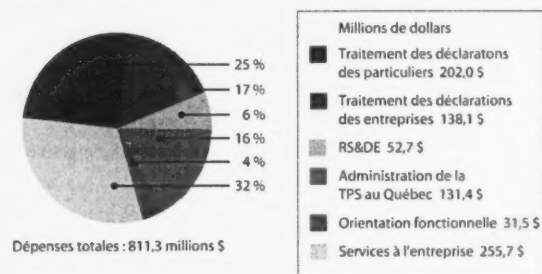
9. Publié dans *The Hill Times*, le 16 janvier 2006.

Cotisations des déclarations et traitement des paiements (AP2)

Dans le cadre de l'activité de programme Cotisations des déclarations et traitement des paiements, nous sommes responsables des activités de traitement dans sept centres fiscaux dans l'ensemble du Canada. Comme nous l'avons mentionné dans la section intitulée « Atteindre le résultat stratégique des services fiscaux » à la page 19, cette activité de programme aide à assurer que les contribuables respectent leurs obligations et que l'assiette fiscale du Canada est protégée.

En 2005-2006, les dépenses pour cette activité de programme s'élèvent à 811,3 millions de dollars (8 718 ETP) ou 21,9 % des dépenses totales¹⁰ de l'ARC. De ces 811,3 millions de dollars, 555,6 millions de dollars ont porté sur les dépenses de programme et 255,7 millions de dollars ont été attribués à cette activité de programme pour les services d'entreprise.

Figure 14 Dépenses des ressources



Qualité des données : Bonne

- **Traitement des déclarations de revenu des particuliers** – traite les déclarations pour les programmes fiscaux au moyen de la cotisation initiale, de l'examen de validation précotisation et postcotisation, des redressements comptables et de la correspondance générale.
 - dépenses de 202 millions de dollars (3 534 ETP)

10. Il est possible que les chiffres des dépenses et des ETP ne correspondent pas à ce total en raison de l'arrondissement.

- traitement de près de 25 millions de déclarations de revenus des particuliers, du 14 février 2005 au 27 janvier 2006, dont plus de 13 millions ont été produites sur papier.
- remboursement de 18 millions de dollars à presque 15 millions de contribuables particuliers.
- **Traitement des déclarations de revenus des sociétés** – inscrit les entreprises au Canada en utilisant le numéro d'entreprise; traite, évalue et valide les renseignements produits dans les formulaires T2 (impôt des sociétés), T4 (employé), T5 (revenu en intérêts) et les déclarations de TPS/TVH; établit et maintient le statut des comptes; gère les programmes d'accise et reçoit tous les paiements :
 - dépenses de 138,1 millions de dollars (2 487 ETP);
 - administration d'environ 1,5 millions de comptes d'employeurs et de plus de 2,5 millions d'inscrits aux fins de la TPS/TVH (sauf le Québec);
 - traitement de près de 1,7 million de déclarations des sociétés, de presque 590 000 remboursements aux visiteurs, de près de 6,8 millions de déclarations de TPS/TVH, de plus de 185 000 déclarations de fiducie et de plus de 330 milliards de dollars en paiements.
- **Programme de Recherche scientifique et développement expérimental (RS&DE)** – fournit des crédits d'investissement comme mesure incitative à l'exécution des activités de recherche et de développement industrielles admissibles au Canada :
 - dépenses de 52,7 millions de dollars (520 ETP);
 - versement de 1,8 milliard de dollars en crédits d'impôt.
- **Administration de la TPS au Québec** – administre à la fois le PE avec le ministère du Revenu du Québec (MRQ) et les paiements au MRQ :
 - dépenses de 131,4 millions de dollars (nous n'avons pas affecté d'ETP à cette sous-activité)

- **Direction fonctionnelle** – restructure les processus administratifs spécifiques de l'ARC liés à cette activité de programme; fournit des services de soutien en matière de gestion et de planification financière pour l'AP2 :
 - dépenses de 31,5 millions de dollars (296 ETP).
- **Affectation des dépenses des Services à l'entreprise**
 - 255,7 millions de dollars affectés à cette activité de programme (1 878 ETP).

Fiche de rendement

		Évaluation du rendement	Qualité des données
Résultat escompté – L'établissement des cotisations et le traitement des paiements sont rapides et exacts	2005-2006	Atteint	Bonne
	2004-2005	Atteint	Bonne

Nos indicateurs

Objectif	Cotisations des déclarations et traitement des paiements en temps opportun
Normes de service externes	
✓ de 4 à 6 semaines	Rapidité du traitement des déclarations T1 sur papier
✓ 2 semaines	Rapidité du traitement des déclarations T1 électroniques (TED, IMPÔTEL, IMPÔTNET)
✓ 95 %	Pourcentage du traitement des déclarations de TPS/TVH dans un délai de 21 jours
✓ 75 %/90 %	Pourcentage du traitement des déclarations T2 sur papier dans les 50 jours et dans les 90 jours
✓ 95 %	Pourcentage des relevés des arriérés (RA) et états de paiements provisoires postés à temps
✓ 90 %	Pourcentage du traitement des demandes d'équité relatives aux comptes débiteurs et aux comptes de fiducie dans un délai de 4 à 6 semaines
✓ Divers délais	Pourcentage du traitement des demandes de crédit et des redressements liés à la RS&DE fait à temps
Normes de rendement internes	
s.o. 100 %/95 %	Pourcentage des paiements déposés dans un délai de 24 heures en dehors de la période de pointe et pendant la période de pointe ¹
✓ 98 %	Traiter à temps les déclarations T1 pour la mi-juin
s.o. 90 %	Pourcentage du traitement des inscriptions de numéros d'entreprise dans un délai de 5 jours ouvrables ²
✓ 90 %	Pourcentage du traitement des déclarations de renseignements T4 au 30 avril
✓ 90 %	Pourcentage du traitement des déclarations T5 au 31 mai
✓ S.O.	Tendance de la valeur en dollars des intérêts payés sur remboursements
Participation au traitement électronique	
☑ 50 %	Pourcentage des déclarants particuliers qui transmettent leurs déclarations électroniquement
✓ 7 %	Pourcentage des sociétés qui transmettent leurs déclarations électroniquement
✓ S.O.	Amélioration aux autres services électroniques
Objectif Cotisations des déclarations et traitement des paiements avec exactitude	
✓ 98 %	Pourcentage des cotisations exactes des déclarations T1 sur papier

¹ Les renseignements ne sont pas disponibles pour évaluer le rendement pendant la période de pointe et en dehors de la période de pointe.

² Les résultats de cet objectif ne seront pas disponibles avant 2006-2007 puisque les mesures n'ont été mises en place qu'en avril 2006.

	Évaluation du rendement	Qualité des données
Résultats escomptés – Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard	2005-2006	Atteint
	Atteint	Bonne

Nos indicateurs

Objectif	Cotisations et traitement des paiements en temps opportun
✓ S.O.	Les programmes d'examen fiscaux examinent les déclarations et l'on fixe une cotisation supplémentaire

✓ Atteint

☒ En grande partie atteint

✗ Non atteint

Exposé sur le rendement

L'activité Cotisations des déclarations et traitement des paiements a les résultats escomptés suivants :

- **Cotisations des déclarations et le traitement des paiements sont rapides et exacts;**
- **Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard.**

Nous avons atteint le premier résultat escompté en atteignant les objectifs en matière de traitement des déclarations pour nos indicateurs clés :

- nous avons atteint toutes nos normes principales de service externes et nos normes principales de rendement internes en matière de rapidité;
- la participation à la transmission électronique a continué de s'accroître;
- nos résultats en matière d'assurance de la qualité liée au traitement des déclarations de revenus des particuliers sur papier ont atteint notre objectif de 98 %.

Nous avons également atteint notre deuxième résultat escompté grâce aux taux de récupération élevés de nos programmes d'examen fiscaux.

En offrant aux contribuables une commodité et une accessibilité accrues qu'offre la technologie de paiement électronique, nous les avons aidés à respecter leurs obligations en matière de paiements, décrites à la page 25, et nous avons aidé à protéger l'assiette fiscale du Canada. Les résultats de nos programmes d'examen fiscaux ont également contribué à protéger l'assiette fiscale.

✓ **Résultat escompté** – Cotisations des déclarations et le traitement des paiements sont rapides et exacts.

Cotisations des déclarations et traitement des paiements en temps opportun

Principales normes de service externes en matière de rapidité – Nous avons atteint nos normes les plus importantes de service liées aux activités de grande envergure ou ayant un volume élevé en 2005-2006. Voici les résultats obtenus par rapport à nos principales normes de service externes :

- du 14 février 2005 au 30 mai 2005, nous avons traité des déclarations T1 sur papier dans une moyenne de 25 jours, ce qui est dans la limite de notre norme de 4 à 6 semaines;
- du 14 février 2005 au 30 mai 2005, nous avons traité les déclarations électroniques T1 dans une moyenne de 13 jours, ce qui est dans la limite de notre norme de 2 semaines;
- nous avons atteint notre objectif de 95 % en traitant plus de 98 % des 6,8 millions de déclarations de TPS/TVH dans un délai de 21 jours;
- nous avons traité près de 1,5 million de déclarations T2, dont 88 % dans un délai de 50 jours, atteignant notre objectif de 75 % et nous avons traité 96 % des déclarations T2 en 90 jours, atteignant notre objectif de 90 %;
- nous avons atteint notre objectif de 95 % pour le traitement de plus de 2 millions de relevés des arriérés dans les délais prescrits;

- nous avons émis 99 % de presque 2,6 millions d'états de paiements provisoires à temps, atteignant notre objectif de 95 %;
- nous avons atteint notre objectif de 90 % pour le traitement de plus de 35 000 demandes d'équité en 4 à 6 semaines.

De plus, nous avons atteint nos quatre normes de service pour le programme RS&DE en 2005-2006. Ce programme a fourni 1,8 milliard de dollars en crédits d'impôt visant à encourager les Canadiens à effectuer de la recherche et du développement au Canada.

Vous trouverez de plus amples renseignements sur notre rendement par rapport aux normes de service externes, y compris les résultats des exercices antérieurs, en consultant la page 93.

Principales normes de rendement internes en matière de rapidité – En 2005-2006 :

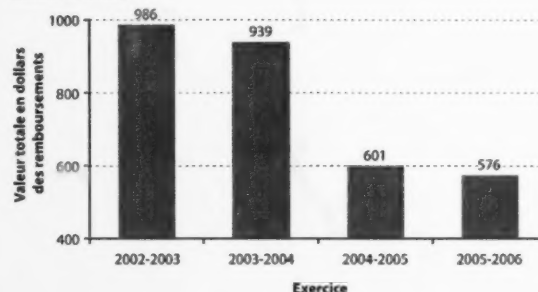
- nous avons traité plus de 35,6 millions de paiements, en déposant plus de 99 % de la valeur de tous les fonds fiscaux dans un délai de 24 heures;
- nous avons traité plus de 99 % des déclarations T1 produites à temps à la mi-juin, atteignant notre objectif de 98 %;
- nous avons traité 95 % de plus de 930 000 déclarations T4 au 30 avril, atteignant notre objectif de 90 %;
- nous avons traité 93 % de plus de 220 000 déclarations T5 au 31 mai reçues entre le 1^{er} janvier et le 31 mars 2006, atteignant notre objectif de 90 %.

Le montant de l'intérêt sur remboursement que nous payons est un autre indicateur qui montre si nous avons traité les déclarations de façon opportune. En 2005-2006, nous avons payé 576 millions de dollars en intérêts sur remboursement aux déclarants de déclarations de revenus des particuliers et des sociétés, de TPS/TVH et de la taxe d'accise. Il s'agit du

montant total de l'intérêt sur remboursement le plus bas que nous avons versé au cours des quatre dernières années (figure 15).

Figure 15 Intérêt payé sur les remboursements

Millions de dollars



Qualité des données : Bonne

De plus, pour protéger l'assiette fiscale du Canada, notre Programme de compensation de dette par remboursement fournit un service automatisé selon lequel les remboursements d'impôt des particuliers peuvent compenser les dettes des contribuables envers les programmes fédéraux, provinciaux ou territoriaux - dettes qui, autrement, pourraient devenir irrécouvrables. En 2005-2006, la compensation de dette par remboursement s'est élevée à près de 170 millions de dollars, dont environ 54 millions de dollars ont été recouvrés au nom des provinces et territoires du Canada.

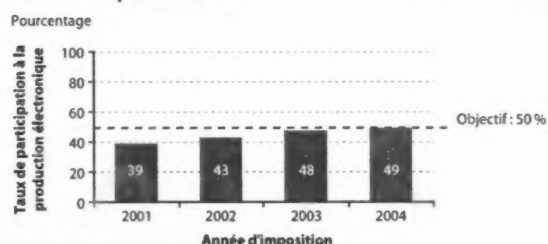
Traitement électronique

Une partie importante de notre approche visant à améliorer la rapidité, l'exactitude et l'efficacité du traitement des déclarations est d'encourager les contribuables à choisir davantage nos options de transmission électronique.

Participation (T1) – La production électronique des déclarations T1 a augmenté chaque année depuis 2001 (figure 16). Plus de 49 % des déclarations de revenus des particuliers de 2004 ont été produites électroniquement lors de la période de production

des déclarations de 2005¹¹, ce qui est tout juste en dessous de notre objectif de 50 %.

Figure 16 Participation à la transmission électronique pour les déclarations de revenus des particuliers



Qualité des données : Bonne

Nous continuons à rechercher l'augmentation du pourcentage des déclarations des particuliers transmises électroniquement. En 2005-2006, nos activités de marketing visaient à joindre un plus grand nombre de particuliers et d'entreprises afin d'accroître davantage les taux de participation à la transmission électronique.

Participation (T2) – Environ 10 % des déclarations de revenus des sociétés ont été transmises électroniquement en 2005-2006, atteignant l'objectif de 7 %. Cela a presque doublé le volume de 2004-2005 de 5,94 %.

Améliorations à d'autres services électroniques – D'autres services de transmission électronique ont aussi atteint des taux de participation accrus :

- la production des déclarations de TPS/TVH par Internet a augmenté de plus de 32 % (passant de 250 413 en 2004-2005 à 331 671 pour le présent exercice), ce qui représente maintenant presque 5 % du total de cette charge de travail;
- la production de T4 par Internet a augmenté de plus de 17 % (passant de 79 282 déclarations en 2004-2005 à 93 070 pour le présent exercice), ce

11. Arrivages T1 du 14 février 2005 au 29 juin 2005. Dans le présent Rapport annuel, nous présentons des renseignements sur la période de production des déclarations se terminant pendant l'exercice. Par conséquent, le résultat de 49 % indiqué ici est le même que celui du rapport annuel du dernier exercice.

qui représente maintenant presque 10 % du total de cette charge de travail.

Nous cherchons sans cesse de nouvelles façons de mieux répondre aux besoins des contribuables. La mise en place du mode de paiement électronique nous a permis de tirer profit d'une technologie émergente. En 2005-2006, les paiements électroniques ont augmenté de 20 % par rapport à l'exercice précédent.

De plus, notre service en ligne sécurisé Mon dossier, qui permet aux particuliers de gérer leurs renseignements personnels d'impôt et de prestations, continue de croître en raison de la rétroaction reçue. En 2005-2006, la page Mon dossier a presque atteint un million d'enregistrements, la page d'accueil de Mon dossier a reçu 1 623 760 visites. Les améliorations apportées à Mon dossier en 2005-2006 permettent maintenant aux particuliers enregistrés de consulter les renseignements qu'ils ont fournis sur le dépôt direct, leur déclarations de revenus et leurs montants de report.

Puisque près de 50 % de tous les contribuables utilisent les services de professionnels de l'impôt ou de représentants, nous avons mis en place en 2005-2006 un nouveau service intitulé Représenter un client sur notre site Web. Ce service permet aux représentants autorisés de s'identifier, de s'inscrire et d'effectuer des transactions en ligne au nom de leurs clients particuliers.

Cotisations des déclarations et traitement des paiements exacts

Établissement exact des cotisations – déclarations T1 sur papier – L'outil principal pour déterminer si nous avons établi des cotisations exactes pour les déclarations est notre Programme d'évaluation de la qualité T1, qui examine les cotisations initiales des déclarations de revenus des particuliers pour chaque année de traitement. Au cours de notre examen de 2005-2006¹², nous avons constaté que les erreurs de traitement qui avaient un impact direct sur le

12. La période d'examen – du 3 mars 2005 au 23 juin 2005.

remboursement ou le solde à payer du contribuable s'élevaient à environ 1 % atteignant ainsi notre objectif de 98 % lié à l'exactitude. En 2004-2005, le dernier exercice pour lequel des statistiques sont disponibles, le montant moyen des erreurs s'élevait d'une façon générale entre 300 \$ et 400 \$ par erreur.

✓ **Résultat escompté** – Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard.

S'occuper des déclarations inexactes

Le besoin de traitement efficace afin de repérer les cas d'inobservation est un élément fondamental pour gérer les risques liés à l'observation et faire en sorte que les gens versent les impôts qu'ils doivent. Toutefois, certaines déclarations peuvent faire l'objet d'un examen ultérieur en vertu de nos programmes de postcotisation. Nous consacrons des ressources dans les domaines où nos cotisations indiquent que le risque et la possibilité de conséquences sur les recettes de l'inobservation sont les plus élevés. Notre stratégie est conçue pour rendre notre administration du régime fiscal plus équitable, recouvrer davantage de recettes et imposer un fardeau moins lourd aux contribuables qui observent les lois fiscales. Nos programmes d'examen favorisent aussi l'éducation des clients en cernant des domaines courants de malentendus.

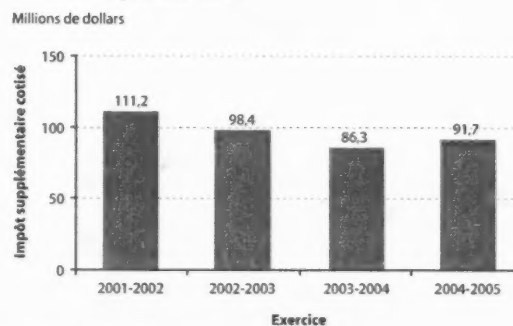
Une fois les déclarations de revenus produites, nous effectuons des examens de précotisation selon une approche de cotation du risque afin de sélectionner des déclarations aux fins d'examen détaillé. De plus, nos examens postcotisations comportent à la fois les examens ciblés fondés sur l'évaluation du risque et les examens aléatoires. Les examens aléatoires facilitent autant une estimation du taux d'inobservation pour ces déductions et crédits (page 29) ainsi qu'un perfectionnement des règles relatives à l'évaluation des risques.

Le succès de notre approche axée sur l'évaluation du risque à ce stade se manifeste par des recouvrements ciblés moyens qui dépassent les recouvrements aléatoires. En 2004 (la dernière année pour laquelle

des résultats sont disponibles), nous avons fixé des cotisations supplémentaires dans 24 % des examens ciblés et 16 % des examens aléatoires. Les montants supplémentaires moyens cotisés étaient de 187 \$ et de 69 \$ respectivement. Cela laisse entendre que nous possédons des critères efficaces pour la sélection des comptes aux fins d'examen.

Programmes d'examen fiscal précotisation – Le programme de validité de confiance en vertu duquel nous effectuons des examens de précotisation ont déterminé que des cotisations de 91,7 millions de dollars seront établies en 2004-2005¹³ (figure 17).

Figure 17 Cotisations établies au moyen des examens précotisation



Qualité des données : Bonne

Programmes d'examen fiscal postcotisation – Notre programme de rapprochement, qui a lieu après l'émission de l'avis de cotisation, compare les renseignements inscrits dans la déclaration de revenus d'un particulier aux renseignements fournis par des tiers, comme les employeurs ou les institutions financières. Cette activité de rapprochement assure le soutien d'autres programmes importants comme la Prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE), le crédit pour TPS/TVH et le Supplément de revenu garanti (SRG), en corrigeant le revenu net déclaré par les particuliers. De plus, le Programme de rapprochement corrige les erreurs relatives au maximum déductible du REER d'un particulier, aux réclamations liées au conjoint, aux frais de garde

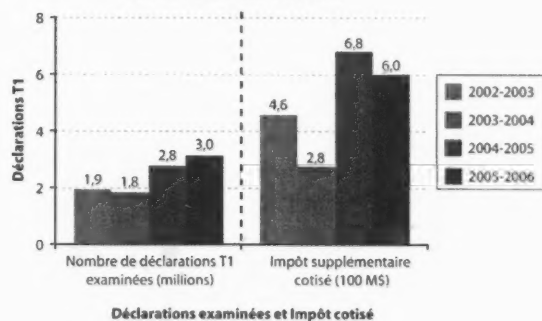
13. En raison de la disponibilité des données, les renseignements proviennent toujours de l'exercice précédent.

d'enfants, aux crédits d'impôt provinciaux et territoriaux et aux réductions d'impôt provinciales. En 2005-2006, plus de 998 000 mesures correctives menées en vertu du Programme de rapprochement des T1 ont entraîné l'établissement de cotisations supplémentaires de l'ordre de 465,9 millions de dollars.

Le Programme de revue du traitement favorise l'observation volontaire et permet de maintenir la confiance en l'équité de nos programmes grâce à une meilleure éducation des contribuables, à des systèmes efficaces de cotation du risque et à une approche équilibrée à l'égard du processus de sélection des dossiers. En 2005-2006, le Programme de revue du traitement a permis de recouvrer près de 131 millions de dollars en impôt provincial, territorial et fédéral.

Les programmes de rapprochement et de revue du traitement ont examiné cette année 3 millions de déclarations T1 et établi des cotisations de 596,8 millions de dollars en impôt supplémentaire (figure 18).

Figure 18 Résultats du programme de rapprochement de revenus des particuliers et du programme de revue du traitement

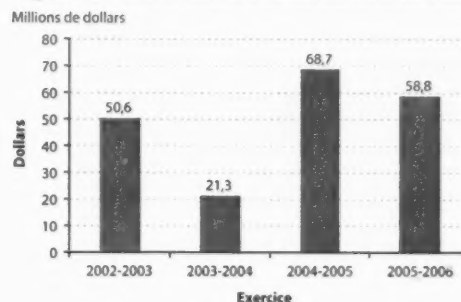


Qualité des données : Bonne

Dans le cadre de l'examen des déclarations de revenus des particuliers, nous avons également cerné des cas où les crédits réclamés étaient inférieurs au montant admissible, relativement à l'impôt retenu à la source ou aux contributions au Régime de pensions du Canada, et ce, en comparant les déclarations des particuliers aux renseignements fournis par des tiers. Étant donné la complexité des lois fiscales, nous nous attendons à trouver des erreurs dans les déclarations des particuliers. Dans certains cas, les contribuables calculent un montant d'impôt à payer plus élevés que celui qui devrait être cotisé.

Notre initiative des redressements avantageux nous permet de rajuster les déclarations afin que les déclarants obtiennent le montant auquel ils ont droit et d'émettre des remboursements, le cas échéant. En 2005-2006, nous avons rajusté plus de 295 000 déclarations pour un montant moyen de près de 200 \$ chacune. La figure 19 montre les niveaux des redressements avantageux des derniers exercices.

Figure 19 Valeur totale des redressement avantageux



Qualité des données : Bonne

Resumé exécutif

Introduction

Services fiscaux

Programmes de prestations

Activités de programme

Régie de l'Agence

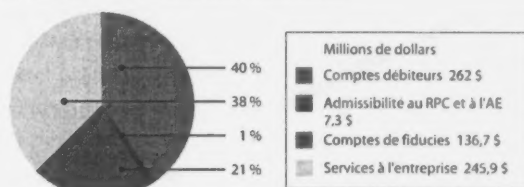
Annexes

Observation en matière de production de déclaration et de versement (AP3)

Dans le cadre de notre activité de programme Observation en matière de production de déclaration et de versement, nous cherchons à assurer l'observation des lois fiscales relatives aux exigences en matière de production des déclarations, de retenues à la source et de versements, y compris les montants recouverts ou retenus en fiducie pour le compte du gouvernement du Canada. Nous effectuons ces travaux à partir de notre centres d'appel national pour les recouvrements, et des 46 bureaux des services fiscaux partout au Canada. Cette activité de programme contrôle le niveau de la dette fiscale et elle détermine et cerne les cas d'inobservation, protégeant ainsi l'assiette fiscale du Canada.

En 2005-2006, les dépenses pour cette activité de programme représentaient 651,9 millions de dollars (9 169 ETP) soit 17,6 % des dépenses globales de l'ARC¹⁴. De ce montant, 406 millions de dollars ont été attribués aux dépenses nettes de programme et 245,9 millions de dollars ont été alloués à cette activité de programme pour les Services à l'entreprise.

Figure 20 Dépenses des ressources



Dépenses totales : 651,9 millions \$

Qualité des données : Bonne

- **Comptes débiteurs** – responsables du recouvrement en temps opportun des comptes en

14. Il est possible que les chiffres des ETP et des dépenses pour les sous-activités ne correspondent pas à ce total en raison de l'arrondissement.

souffrance et du contrôle efficace de la dette fiscale existante :

- dépenses de 262 millions de dollars (4 309 ETP);
 - total du recouvrement des recettes par les BSF de 9,5 milliards de dollars;
 - 99,8 % de la valeur monétaire des nouveaux arrivages réglés au cours de l'exercice;
 - un total de 2,1 milliards de dollars en arrangements de paiements effectués à notre centre d'appels national pour les recouvrements;
 - nos bassins nationaux ont recouvré un total de 887 millions de dollars pour les particuliers et de 366 millions de dollars pour les comptes de TPS.
- **Admissibilité au RPC et à l'AE** – fournit des décisions et des déterminations relatives au Régime de pensions du Canada et à l'assurance-emploi :
 - dépenses de 7,3 millions de dollars (340 ETP).

Note : les résultats de ce programme sont présentés à la section Aide à la clientèle (AP1).

- **Comptes de fiducie** – favorisent l'observation des exigences en matière de production, d'inscription et de versement imposées par la *Loi de l'impôt sur le revenu* et la *Loi sur la taxe d'accise*, y compris nos activités relatives aux non déclarants et aux non inscrits ainsi que les activités qui se rapportent aux mesures d'observation auprès des employeurs. Au moyen de ces activités, nous obtenons les déclarations et les versements manquants et effectuons des examens afin d'assurer la validité et l'exactitude des retenues ainsi que le versement et la déclaration des retenues à la source et de la TPS/TVH par les employeurs et les inscrits :
 - dépenses de 136,7 millions de dollars (2 522 ETP);
 - nous avons obtenu 934 671 déclarations de particuliers et de sociétés qui n'avaient pas produit leurs déclarations.
 - nous avons décelé 4 283 non inscrits aux fins de la TPS/TVH qui n'observaient pas les

exigences d'inscription prescrites par la *Loi sur la taxe d'accise*;

- quelque 47 888 déclarations de revenus des particuliers et des sociétés supplémentaires ont été produites en raison de notre Initiative de déclaration des paiements contractuels;
- nous avons identifié une incidence fiscale de 2,3 milliards de dollars pour les non déclarants et les non inscrits; 2,3 milliards de dollars pour

l'observation de la TPS/TVH et de l'employeur; et plus de 300 millions de dollars pour l'Initiative de déclaration des paiements contractuels.

• Affectation des dépenses des Services à l'entreprise

- un total de 245,9 millions de dollars pour cette activité de programme (1 996 ETP).

Fiche de rendement

	2005-2006	Évaluation du rendement	Qualité des données
Résultat escompté – La dette fiscale est réglée en temps opportun et elle demeure dans les limites prévues	2004-2005	Atteint	Bonne

Nos indicateurs

Objectif	La dette fiscale est réglée en temps opportun
✓ 60 %	Pourcentage des arrivages réglés dans l'année de leur réception
Objectif	La dette fiscale demeure dans les limites prévues
✓ 24 milliards de dollars	Engagement envers le Parlement à l'égard du niveau de la dette fiscale par rapport aux prévisions
✓ 8,6 milliards de dollars	Valeur monétaire des montants recouvrés
✗ moins de 16 %	Pourcentage de la dette fiscale de plus de cinq ans
✓ 91 %	Pourcentage de la production par rapport aux nouveaux arrivages

	2005-2006	Évaluation du rendement	Qualité des données
Résultat escompté – Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard	2004-2005	Atteint	Bonne

Nos indicateurs

Objectif	Détermination des cas d'inobservation
✓ S.O.	Résultats du programme des non déclarants et des non inscrits
✓ 1,8 milliard de dollars	Valeur monétaire de l'incidence fiscale
Objectif	Mesures prises à l'égard de l'inobservation
✓ S.O.	Condamnations et amendes perçues

✓ Atteint

☑ En grande partie atteint

✗ Non atteint

Exposé sur le rendement

Notre activité de programme Observation en matière de production de déclaration et de versement comporte deux résultats escomptés :

- **La dette fiscale est réglée en temps opportun et elle demeure dans les limites prévues**

- **Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard.**

En ce qui concerne notre premier résultat escompté, nous avons atteint cet objectif en 2005-2006 en réalisant nos buts en obtenant les résultats suivants :

- nous avons atteint nos objectifs de règlement en temps opportun en réglant 62,4 % des nouveaux

arrivages; en réduisant le pourcentage de la dette fiscale de moins d'un an à 32 %; et en maintenant le pourcentage de la dette fiscale de un à cinq ans à environ 50 %;

- nous avons maintenu la dette fiscale dans les limites prévues en enrayant la croissance de l'inventaire à 18,5 milliards de dollars, en recouvrant 900 millions de dollars de plus que notre engagement envers le Parlement et en réglant la valeur monétaire des comptes à un taux presque équivalent aux nouveaux arrivages de dette.

Nous n'avons toutefois pas atteint notre engagement envers le Parlement visant à réduire le montant de la dette fiscale de plus de cinq ans à moins de 16 %.

En 2005-2006, nous avons atteint notre deuxième résultat escompté en réalisant ce qui suit :

- nos programmes des non déclarants et non inscrits montrent des résultats accrus au cours du dernier exercice, y compris des poursuites qui ont entraîné des condamnations et des amendes;
- notre activité de programme Observation en matière de production et versement a cerné 4,9 milliards de dollars en incidence fiscale, ce qui dépasse notre engagement envers le Parlement;
- nos activités ont mené à des condamnations à l'encontre de 1 286 contribuables, entraînant des amendes de l'ordre de plus de 1,4 million de dollars et 29 peines d'emprisonnement.

Les résultats atteints dans le cadre de cette activité de programme contribuent à notre résultat stratégique des Services fiscaux en aidant à protéger l'assiette fiscale du Canada en cernant, en traitant et en décourageant l'inobservation par les contribuables.

✓ **Résultat escompté** – La dette fiscale est réglée en temps opportun et elle demeure dans les limites prévues.

La dette fiscale est réglée en temps opportun

Comme on l'a souligné à la page 27, l'inobservation quant aux obligations de versement des contribuables se produit lorsque l'impôt dû n'est pas versé à

échéance. Pour faciliter le règlement en temps opportun de la dette fiscale régulière, nous partageons nos efforts entre le règlement des inventaires des comptes débiteurs anciens et le règlement des arrivages de nouvelles dettes.

Pourcentage des arrivages réglés dans l'année de leur réception

– Nous dirigeons la nouvelle dette fiscale à faible risque et à volume élevé (impôt des particuliers et des sociétés, plus la TPS/TVH) vers notre centre national d'appels pour les recouvrements. En outre, nous utilisons nos bassins nationaux pour régler les comptes d'impôt des particuliers et de TPS/TVH de faible complexité. Notre stratégie vise à régler la dette fiscale régulière au moyen d'un nombre minimal de mesures d'exécution dans la limite d'une période précise afin de permettre à nos agents des recouvrements des bureaux des services fiscaux (BSF) de se pencher sur les comptes plus complexes. Dans bien des cas, notre Centre d'appels et les bassins nationaux sont les premiers points de contact avec les contribuables.

En tout, nous avons réglé 62,4 % des nouveaux arrivages en 2005-2006 – une hausse de 1 % par rapport à l'exercice précédent – ce qui démontre bien le succès obtenu année après année, dans l'atteinte de nos objectifs de 60 % des nouveaux arrivages réglés. Ce résultat a eu une influence positive sur le montant de la dette fiscale de moins d'un an de notre inventaire, qui est passé à 32 % en 2005-2006, soit un point de pourcentage de moins que l'exercice précédent (figure 22). Nous avons aussi accompli de nouveau notre réalisation de 2004-2005 en maintenant le montant de la dette fiscale de un à cinq ans à un peu moins de 50 % de l'inventaire total.

La dette fiscale demeure dans les limites prévues

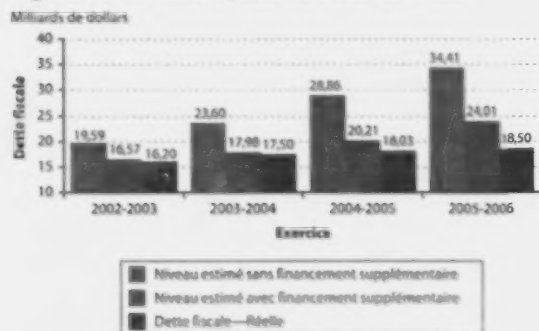
Engagement à l'égard du niveau de la dette fiscale

– Comme nous l'avons indiqué à la page 26, les niveaux de la dette fiscale ont augmenté au cours des dernières années. En 2001, nous avons demandé au Parlement des fonds supplémentaires, qui nous ont été accordés, en vue de gérer le niveau croissant de la dette fiscale. À ce moment-là, nous estimions que,

selon les ressources disponibles, la dette fiscale brute passerait à 34 milliards de dollars en 2005-2006. Nous nous sommes engagés à ne pas dépasser un niveau de dette fiscale de 24 milliards de dollars.

Cependant, grâce à la mise en œuvre de nos initiatives stratégiques, nous avons atteint un solde de dette fiscale de 18,5 milliards de dollars à la fin de 2005-2006, soit un niveau considérablement plus bas que celui auquel nous nous étions engagés à ne pas dépasser (figure 21).

Figure 21 Croissance prévue de la dette fiscale



Qualité des données : Bonne

Étant donné les ressources disponibles, ces résultats montrent à quel point nous avons réussi à enrayer la croissance du solde de la dette fiscale.

Au même moment, la dette fiscale continue d'augmenter plus rapidement que notre capacité à la recouvrer. En 2005-2006 des initiatives ont été mises en vigueur afin de placer l'ARC en meilleure position pour effectuer ses activités principales et intégrer les charges de travail du recouvrement d'autres organismes gouvernementaux.

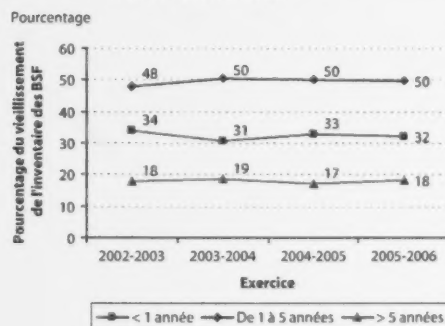
En plus de notre engagement par rapport au niveau de la dette fiscale, nous avons établi des objectifs pour 2005-2006 en raison de notre engagement envers le Parlement à recouvrer 8,6 milliards de dollars et à réduire le montant de la dette fiscale de plus de cinq ans. Nous avons également établi un objectif interne

visant à régler les comptes à un taux équivalent à 91 % de la valeur totale des nouveaux arrivages.

Valeur monétaire des montants recouverts – Les montants recouverts par nos BSF en 2005-2006 s'élevaient à 9,5 milliards de dollars (figure 23), ce qui a dépassé notre engagement de 8,6 milliards de dollars pris envers le Parlement. Cela représente une hausse considérable par rapport aux 8,8 milliards de dollars perçus au cours du dernier exercice; ces résultats ont été réalisés grâce à des efforts accrus visant à traiter les nouvelles dettes.

La dette fiscale de plus de cinq ans – Notre objectif pour 2005-2006 consistait à réduire à 16 % le montant de la dette fiscale de notre inventaire de fermeture des BSF âgés de plus de cinq ans. Nous n'avons pas été en mesure d'atteindre cet objectif. En 2005-2006, le montant de la dette fiscale de plus de cinq ans dans notre inventaire total des BSF a augmenté légèrement, passant de 17 % à un peu plus de 18 % (figure 22).

Figure 22 Bureaux des services fiscaux – vieillissement de la dette fiscale

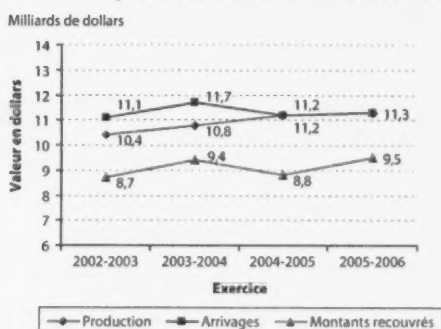


Qualité des données : Bonne

En 2004-2005, une réaffectation spéciale et unique des ressources à l'interne nous a permis de nous pencher sur les radiations, ce qui a entraîné une hausse importante par rapport aux exercices antérieurs. En 2005-2006, sans ces fonds spéciaux, le total des radiations est revenu aux niveaux antérieurs, ce qui a contribué à l'augmentation du pourcentage des comptes anciens.

Production par rapport aux nouveaux arrivages –

En 2005-2006, le total des montants réglés a baissé légèrement en-dessous du niveau des nouveaux arrivages de la dette, à une proportion de 99,8 % (figure 23), ce qui dépassait de loin notre objectif de 91 %. Cette réalisation de la production correspondant aux arrivages devrait contribuer grandement, avec le temps, au ralentissement de la croissance de la dette fiscale.

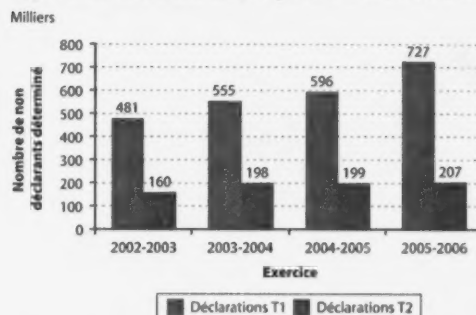
Figure 23 Bureau des services fiscaux – Arrivages, production et montants recouvrés

Qualité des données : Bonne

✓ **Résultat escompté** – Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard.

Repérer les cas d'inobservation

Non déclarants et non inscrits – En 2005-2006, notre programme des non déclarants a généré 727 361 déclarations de particuliers et 207 310 déclarations des contribuables constitués en société qui n'avaient pas respecté leurs obligations de produire une déclaration (figure 24). Si on les compare à nos résultats de 2004-2005, le programme des non déclarants montre une augmentation de plus de 139 000 déclarations produites par des particuliers et des sociétés. Notre programme des non inscrits a repéré 4 283 entités qui n'avaient pas respecté la législation sur la TPS/TVH comme il se doit. Ce nombre représente une légère hausse par rapport aux 4 123 non inscrits repérés en 2004-2005.

Figure 24 Résultats du programme des non déclarants

Qualité des données : Bonne

Incidence fiscale – En plus de notre demande de ressources supplémentaires visant à appuyer nos activités liées à la dette fiscale mentionnées à la page 52, nous avons demandé des ressources supplémentaires afin de traiter des cas d'inobservation en matière de production et de versement. Par conséquent, nous avons pris des engagements par rapport à l'incidence fiscale totale que nous devons atteindre, et ce, pour chaque année visée par le financement.

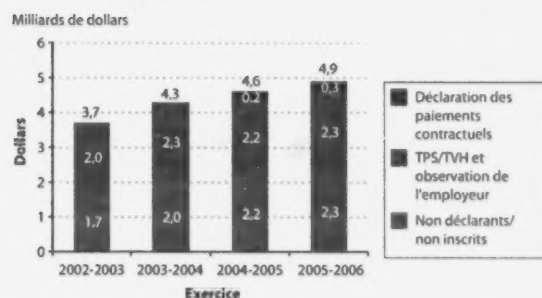
En 2005-2006, nos activités liées à l'observation en matière de production de déclaration et de versement ont permis de déterminer une incidence fiscale totale de près de 4,9 milliards de dollars¹⁵ (figure 25). Ce résultat dépasse largement l'engagement de 1,8 milliards de dollars pris envers le Parlement.

Un total de 47 888 déclarations supplémentaires de revenus des particuliers et des sociétés ont été produites en 2005-2006 grâce à l'Initiative de déclaration des paiements contractuels, ce qui a entraîné près de 317 millions de dollars en cotisations fédérales, provinciales et territoriales, et 855 comptes de TPS/TVH ont été inscrits ou réactivés. Ces résultats représentent une amélioration considérable par rapport à 2004-2005, alors que plus de 33 000 déclarations supplémentaires avaient été produites, 233 millions de dollars en cotisations

15. Une partie de ces résultats en matière d'incidence fiscale fera l'objet d'un appel et/ou sera irrécouvrable.

supplémentaires avaient été imposées et 565 comptes de TPS/TVH avaient été inscrits ou réactivés.

Figure 25 Incidence fiscale – activités d'observation en matière de production de déclaration et de versement



Qualité des données : Bonne

Mesures prises à l'égard de l'inobservation

Condamnations et amendes – Nos efforts liés aux non déclarants et non inscrits ont permis d'engager des poursuites qui ont mené à la condamnation de 1 286 contribuables, entraînant plus de 1,4 million de dollars en amendes et 29 peines d'emprisonnement.

Résumé exécutif

Introduction

Services fiscaux

Programmes de prestations

Activités de programme

Régie de l'Agence

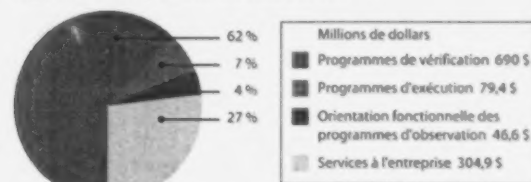
Annexes

Observation en matière de déclaration (AP4)

Notre activité de programme Observation en matière de déclaration comprend un ensemble d'activités de vérification et d'exécution, (examens, revues, vérifications, enquêtes), qui visent à assurer l'observation des lois fiscales fédérales, provinciales et territoriales ainsi que lois afférentes à la TPS/TVH.

En 2005-2006, les dépenses liées à cette activité de programme s'élevaient à 1,1 milliard de dollars (12 489 ETP) soit 30,2 % des dépenses globales de l'ARC¹⁶. On a réservé 815,9 millions de dollars des 1,1 milliards de dollars pour les dépenses de programme et 304,9 millions de dollars ont été affectés à cette activité de programme pour les Services à l'entreprise.

Figure 26 Dépenses de ressources



Dépenses totales : 1,1 milliards \$

Qualité des données : Bonne

- **Programmes de vérification** – s'occupent des vérifications de particuliers et d'entreprises, de l'impôt international et de l'évitement fiscal :
 - dépenses de 690 millions de dollars (8 286 ETP);
 - 388 235 revues, vérifications et examens effectués.

16. Il est possible que les chiffres des ETP et des dépenses pour les sous-activités ne correspondent pas à ce total en raison de l'arrondissement.

- **Programmes d'exécution** – Notre secteur de programme des enquêtes fait enquête sur les cas présumés de fraude fiscale, engage des poursuites au criminel et rend publiques les poursuites contre les contrevenants aux lois fiscales réglées en faveur de l'ARC. Notre Programme spécial d'exécution aide à lutter contre le crime organisé en effectuant des vérifications et des mesures d'exécution au civil contre les particuliers connus pour tirer un revenu d'activités illicites ou qui sont soupçonnés de le faire :

- dépenses de 79,4 millions de dollars (860 ETP);
- 252 enquêtes relatives à l'impôt sur le revenu et à la TPS/TVH ont été renvoyées au ministère de la Justice aux fins de poursuites;
- 14,4 millions de dollars en amendes ont été imposées.
- taux de condamnation de 94 %;
- dans le cadre du Programme spécial d'exécution, nous avons effectué 1 349 vérifications et cerné plus de 80 millions de dollars en impôt supplémentaire à payer.

- **Direction fonctionnelle** – restructure les processus administratifs connexes de l'ARC; effectue des recherches et des analyses sur les comportements et les tendances en matière d'observation; évalue le risque en matière d'observation et élabore des outils qui servent aux vérifications et aux enquêtes; offre des services de soutien à la planification financière et à la gestion pour l'AP4 :
 - dépenses de 46,6 millions de dollars (415 ETP).
- **Affectation des dépenses des Services à l'entreprise**
 - un total de 304,9 millions de dollars affectés à cette activité de programme (2 927 ETP);

Fiche de rendement

		Évaluation du rendement	Qualité des données
	2005-2006	Atteint	Bonne
Résultat escompté – Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard		Atteint	Bonne

Nos indicateurs

	Objectif	Les cas d'inobservation sont repérés
✓	S.O.	Évaluation améliorée du risque
✓	S.O.	Les résultats du Programme de vérification aléatoire montrent l'efficacité du ciblage des cas à risque élevé
✗	Divers	Le taux de vérification atteint les engagements envers le Parlement
✓	5,4 milliards de dollars	Incidence fiscale atteint ou dépasse les prévisions
✓	S.O.	Les partenariats internationaux renforcent notre approche à l'égard de l'observation
	Objectif	Des mesures sont prises à leur égard
✓	S.O.	Enquêtes menant à des poursuites
✓	S.O.	Mise en oeuvre d'initiatives prioritaires planifiées relatives à l'intégrité fiscale
✓	S.O.	Le Programme spécial d'exécution repère les cas d'inobservation et prend des mesures à leur égard

✓ Atteint

☑ En grande partie atteint

✗ Non atteint

Exposé sur le rendement

Notre activité de programme Observation en matière de déclaration comporte un résultat escompté : **Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard**¹⁷.

Nous avons atteint notre résultat escompté en répondant à nos attentes relatives aux principaux indicateurs suivants :

- nous avons continué à améliorer nos connaissances et à améliorer d'autres aspects de notre approche relative à l'évaluation du risque;
- les résultats que nous avons obtenus dans le cadre de notre Programme de vérification aléatoire ont démontré notre efficacité à cibler les cas qui présentent le risque le plus élevé;
- notre activité de programme Observation en matière de déclaration a permis de révéler

17. Nous avons mis ce résultat escompté à jour par rapport à celui qui est publié dans notre Plan d'entreprise 2005-2006 à 2007-2008. Comme nous l'indiquons dans le Plan, ce résultat escompté faisait l'objet d'un examen; ce dernier a permis de conclure que le nouveau libellé de cette activité de programme correspondait mieux au résultat souhaité.

5,5 milliards de dollars en incidences fiscales, ce qui dépasse nos attentes;

- nos efforts en matière d'enquêtes ont entraîné des condamnations dans 94 % des cas de poursuite. Les tribunaux ont imposé 14,4 millions de dollars en amendes et plus de 33 ans d'emprisonnement pour les cas d'évasion et de fraude fiscale;
- nous avons réalisé des progrès en fonction de nos attentes dans les domaines de la planification fiscale de plus en plus sophistiquée, de l'économie clandestine et de la fraude liée à la TPS/TVH;
- notre Programme d'exécution spécial continue de prendre des mesures à l'égard de l'inobservation par des personnes soupçonnées de participer à des activités illicites, repérant plus de 80 millions de dollars en impôt supplémentaire à payer.

Bien que nous ayons atteint nos objectifs internes, sauf dans le cas des dossiers de petites et moyennes entreprises, nous n'avons pas atteint cinq de nos engagements envers le Parlement relativement aux taux de vérification.

Les résultats atteints dans le cadre de cette activité de programme contribuent à notre résultat stratégique

des Services fiscaux en aidant à protéger l'assiette fiscale du Canada en repérant, en traitant et en décourageant l'inobservation chez les contribuables.

Résultat escompté : Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard.

Les cas d'inobservation sont repérés

Évaluation améliorée du risque – En 2005-2006, nous avons poursuivi nos efforts quant aux risques liés à l'observation – la planification fiscale de plus en plus sophistiquée, l'économie clandestine et la fraude liée à la TPS/TVH – déterminés en vertu de la priorité Intégrité fiscale de notre *Plan d'entreprise 2005-2006 à 2007-2008*. Les résultats liés à ces risques sont exposés à la page 60.

Nous augmentons la recherche et l'analyse dans le but d'améliorer nos connaissances de l'économie clandestine et notre capacité de recherche du renseignement. Cela comprend l'élaboration de profils d'observation entre les programmes pour tous les contribuables en vue d'une meilleure sélection de dossiers aux fins de vérification ou d'examen.

Programme de vérification aléatoire – Notre Programme de vérification aléatoire utilise des méthodes statistiques pour choisir un échantillonnage aléatoire de dossiers fiscaux aux fins de vérifications afin d'estimer un taux d'observation fiable parmi les petites et moyennes entreprises (PME). Le Programme génère aussi des renseignements en vue de valider et de préciser les critères de risque utilisés dans notre système d'évaluation du risque.

À la figure 27, on présente le taux d'inobservation estimé à partir des vérifications, sélectionnées de façon aléatoire de la TPS/TVH chez les PME du Secteur du commerce de gros qui ont révélé des cas d'inobservation de 5 000 \$ et plus, et on les compare aux résultats des vérifications de l'observation ciblées de notre programme de vérification des PME de 2005-2006. Le ratio d'amélioration est le taux auquel les vérifications ciblées sont plus efficaces que la sélection aléatoire pour repérer les cas

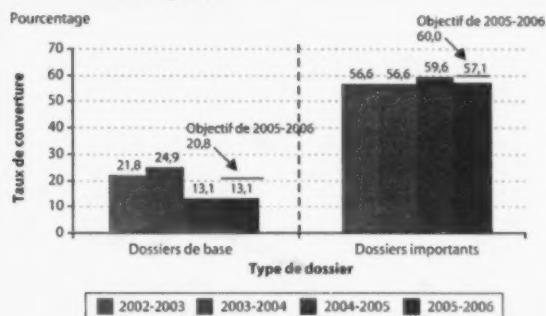
d'inobservation. Dans le cas présent, les vérifications ciblées sont 3,8 fois plus efficaces à repérer l'inobservation que la sélection aléatoire. Cela démontre l'efficacité de nos processus d'évaluation du risque.

Figure 27 Programme de vérification aléatoire – Taux d'inobservation

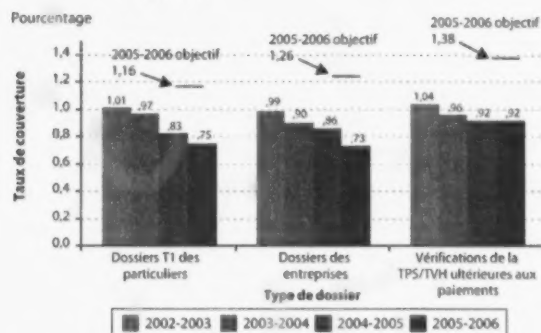
Population	Taux d'inobservation
TPS/TVH du Secteur du commerce de gros des PME	Inobservation (5 000 \$ et plus en impôt fédéral net)
• Échantillon aléatoire	9,2 % +/- 1,5 %
• Vérifications d'observation complètes (2005-2006)	35,16 %
• Ratio d'amélioration	3.8:1

Taux de vérification – Une partie de notre approche de la gestion du risque consiste à maintenir une présence visible dans tous les secteurs de l'industrie et auprès de tous les types de contribuables. Cela décourage l'inobservation en augmentant la crédibilité et la visibilité de nos programmes d'observation.

En 2001 – en plus du financement supplémentaire que nous a accordé le Parlement pour gérer le niveau de dette fiscale croissant – nous avons obtenu des ressources pour augmenter graduellement le nombre de vérifications que nous effectuons chaque année. Les engagements à l'égard de la vérification sont faits en fonction des populations des secteurs à ce moment-là. Bien que nous ayons atteint tous nos objectifs internes au sujet de la vérification 2005-2006 (à l'exception des dossiers de petites et moyennes entreprises), lesquels s'appuyaient sur les fonds disponibles, nous n'avons pas atteint nos engagements relatifs au taux de vérification pour 2005-2006 (figure 28 et figure 29). Ceci s'explique en partie en raison des changements à la population, dont on n'a pas tenu compte au moment de l'approbation initiale du financement. Puisqu'il s'agit de la dernière année liée à ces engagements, nous évaluerons nos réalisations futures quant aux taux de vérification en fonction des objectifs internes seulement.

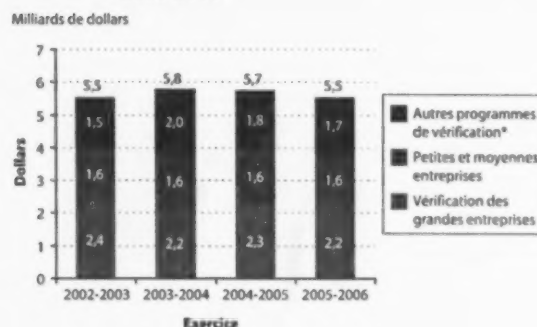
Figure 28 Taux d'étendue de la vérification – Grandes entreprises

Qualité des données : Bonne

Figure 29 Taux d'étendue de la vérification – Petites et moyennes entreprises et dossiers de TPS/TVH

Qualité des données : Bonne

Incidence fiscale – En 2005-2006, notre activité de programme Observation en matière de déclaration a repéré 5,5 milliards de dollars en incidence fiscale (figure 30), ce qui dépassait notre estimation de 5,4 milliards de dollars. Les cotisations fiscales qui composent cette incidence fiscale peuvent faire l'objet d'une opposition; certaines cotisations pourraient donc être renversées. Il est aussi possible qu'une partie de cette incidence fiscale soit irrécouvrable.

Figure 30 Incidence fiscale brute des activités d'observation en matière de déclaration en 2005-2006

Qualité des données : Bonne

Note : L'incidence fiscale brute totale comprend l'impôt fédéral, provincial et territorial (provinces et territoires participants seulement), la compensation ou la réduction de remboursement fédéral, les intérêts et les pénalités, et la valeur actuelle de l'impôt futur à cotiser, le cas échéant.

* D'autres programmes de vérification comprennent les programmes d'évitement fiscal, de l'impôt international, les incitatifs fiscaux et les enquêtes.

Partenariats internationaux – Notre approche à l'égard de l'observation obtient ses renseignements grâce à la coopération avec d'autres administrations fiscales et des organisations internationales comme l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) et le Centre interaméricain des administrateurs fiscaux (CIAT). Une telle collaboration nous permet de partager l'expertise et les résultats des recherches et de discuter des enjeux de l'heure en matière d'observation avec différents pays.

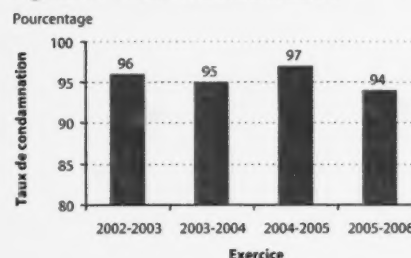
En mai 2005, le Canada a accueilli neuf administrations fiscales dans le cadre de l'atelier sur la gestion et l'évaluation des programmes d'observation fiscale. L'atelier a mené à une entente visant la poursuite de la collaboration et de l'échange de connaissances et d'expériences dans le but de faire progresser le développement des données sur la mesure de l'observation, comparables à l'échelle internationale. De plus, l'harmonisation des méthodes de mesures de l'observation demeure un objectif à long terme.

Nous nous fions aussi aux partenariats stratégiques avec des partenaires de conventions fiscales dans le but de résoudre des problèmes communs d'observation en matière de déclaration et de déterminer des pratiques exemplaires. En 2004-2005, nous nous sommes joints au ministère des Finances du Canada pour conclure un certain nombre de négociations relatives aux conventions fiscales. Pour répondre à une recommandation du 23^e rapport du Comité permanent des comptes publics de juin 2003, nous déclarons que le Canada compte 86 conventions fiscales conclues par le ministère des Finances du Canada et qui sont actuellement en vigueur; trois autres conventions ont été signées, mais ne sont pas encore entrées en vigueur, et 19 conventions sont en cours de négociation ou de renégociation.

Mesures prises à l'égard de l'inobservation

Poursuite – L'ARC applique des sanctions pénales contre les personnes qui se rendent coupables d'évasion ou de fraude fiscale, dans le but d'assurer l'observation en décourageant le comportement frauduleux. En 2005-2006, on a renvoyé 252 enquêtes de déclarations de revenus et de TPS/TVH (y compris 30 cas de TPS du ministère du Revenu du Québec) au ministère de la Justice aux fins de poursuite. Ces renvois et ceux d'exercices antérieurs ont mené à des condamnations, en 2005-2006, pour fraude fiscale dans 293 cas en 2005-2006 (dont 39 cas dans les tribunaux du Québec) qui équivalait à une perte de 13,4 millions de dollars en recettes fiscales. Les tribunaux de partout au Canada ont imposé près de 14,4 millions de dollars en amendes et elles ont condamné les contrevenants à plus de 33 années d'emprisonnement. Nous avons obtenu des condamnations dans 94 % des cas portés en justice (figure 31).

Figure 31 Taux de condamnation



Qualité des données : Bonne

Mise en oeuvre des initiatives prioritaires liées à l'intégrité fiscale – Nous avons mis en oeuvre toutes les initiatives prévues pour l'exercice dernier par rapport à notre priorité d'intégrité fiscale (présentée à la page 15).

Planification fiscale de plus en plus sophistiquée – En 2005-2006 :

- nous avons créé 11 Centres d'expertise dans l'ensemble du Canada, regroupant des professionnels de la vérification des secteurs de l'impôt international, des vérifications spéciales et de l'évitement fiscal dans le but de créer une équipe de spécialistes qui assurent une approche plus coordonnée quant aux mesures prises à l'égard de la planification fiscale internationale de plus en plus sophistiquée;
- nous avons désigné un champion pour chaque centre d'expertise qui veille à ce que les efforts du centre d'information conjoint sur les abris fiscaux internationaux servent le mieux possible sur le terrain;
- nous avons créé dans notre site Web, la page Alerte à l'intention des contribuables qui offre à ces derniers des renseignements sur un large éventail de sujets visant à les sensibiliser aux stratagèmes inappropriés et décourager l'inobservation.

Économie clandestine – Pour aborder l'économie clandestine (EC) en 2005-2006, nous avons :

- créé sept projets pilote en utilisant des équipes de vérification intégrées formées de spécialistes de différentes parties de l'ARC afin d'élaborer des approches innovatrices dans le but d'aborder les questions liées à l'EC;
- rendu publique les mesures d'exécution;
- poursuivi les recherches sur l'élargissement de la déclaration par des tiers et l'utilisation des renseignements provenant des tiers, comme ceux que l'on obtient des grandes entreprises, des hôpitaux, des écoles, d'autres gouvernements et d'autres ministères.

Fraude liée à la TPS/TVH – Suite à l'exposé de ce sujet présenté à la page 29, notre stratégie d'observation de la TPS/TVH consiste à prévenir les remboursements inappropriés de TPS/TVH et à créer un environnement législatif et administratif qui réduit les possibilités de fraude. Nous y parvenons grâce à un certain nombre de mesures, y compris la détermination des entreprises qui présentent un risque élevé avant la demande de remboursement et au moment de celle-ci, l'amélioration de l'évaluation du risque pour le processus d'inscription et de vérification avant paiement et la recommandation de changements législatifs.

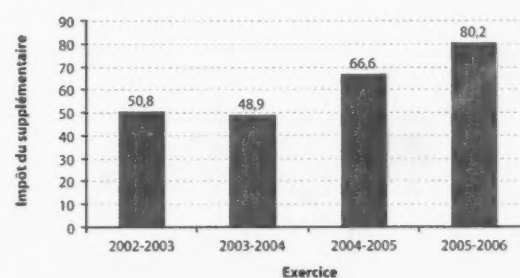
Un certain nombre de projets ont été lancés ou poursuivis afin de renforcer les Équipes d'analyse à risque élevé et la vérification des paiements anticipés.

Nous étudions les taux d'observation parmi les déclarations du crédit pour la TPS/TVH afin d'estimer la valeur des trop payés. Nous passons en revue les critères de sélection des vérifications afin d'améliorer l'orientation sur les dossiers à risque élevé et nous menons d'autres études et des projets pilotes dans le but d'améliorer la prévention et la détection des trop payés et de la fraude de la TPS/TVH.

Programme spécial d'exécution – En 2005-2006, nous avons effectué 1 349 vérifications de contribuables que l'on soupçonnait tirer des revenus de l'économie illicite. Les vérifications ont permis de repérer plus de 80 millions de dollars en impôt supplémentaire à payer (figure 32).

Figure 32 Résultats du Programme spécial d'exécution

Millions de dollars



Qualité des données : Bonne

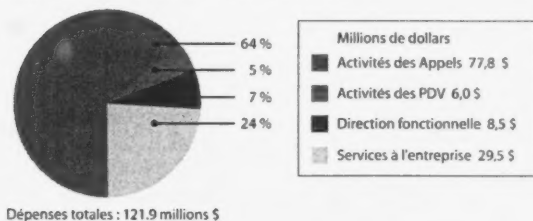
Note : les données des années précédentes pour ce programme ont été ajustées afin d'éliminer le double comptage des montants TEBA renvoyés du programme d'enquêtes criminelles. Les montants réduits sont de 4,6 millions de dollars pour 2002-2003, 7,3 millions de dollars pour 2003-2004 et 8,3 millions de dollars pour 2004-2005.

Appels (AP5)

L'activité de programme des Appels de l'ARC est l'un des plus importants services de règlement des différends du gouvernement du Canada. Elle offre aux contribuables un processus juste et efficace de règlement des différends qui respecte le droit fondamental à un recours. Les contribuables peuvent contester les décisions relatives à leurs cotisations de l'impôt sur le revenu, les cotisations et les déterminations des taxes à la consommation ainsi que des décisions relatives au RPC et à l'AE. Notre activité de programme des Appels est aussi chargée de deux activités supplémentaires; elle dirige l'Initiative en matière d'équité de l'ARC et administre le Programme des divulgations volontaires (PDV). Nous effectuons nos activités des Appels dans les centres fiscaux et dans les bureaux des services fiscaux à travers le Canada. Une vaste majorité des cas d'appels sont réglés par voie administrative, mais tant l'ARC que les contribuables peuvent se fier aux tribunaux comme arbitres ultimes des différends qui ne peuvent être réglés au moyen du processus de recours initial.

En 2005-2006, les dépenses du secteur d'activité des Appels représentaient 121,9 millions de dollars (1 528 ETP), ou 3,3% des dépenses globales de l'Agence¹⁸. De ce montant, 92,3 millions de dollars ont été alloués aux dépenses nettes de programme et 29,5 millions de dollars, à cette activité de programme pour les Services à l'entreprise.

Figure 33 Dépenses des ressources



Dépenses totales : 121,9 millions \$

Qualité des données : Bonne

18. Il est possible que les chiffres des dépenses et des ETP pour les sous-activités ne correspondent pas à ce total en raison de l'arrondissement.

- **Appels** – le programme des Appels est chargé de régler les différends issus de décisions prises en vertu des lois administrées par l'ARC en effectuant des examens justes et impartiaux des décisions en matière d'impôt sur le revenu, de taxes à la consommation et de décisions du RPC et de l'AE :
 - dépenses de 77,8 millions de dollars (998 ETP);
 - nous avons reçu 66 158 nouvelles contestations et en avons réglé 65 042;
 - le total des impôts faisant l'objet d'une contestation dans les dossiers traitables s'élevait à 1,8 milliards de dollars;
 - le total des impôts faisant l'objet d'une contestation dans les dossiers non traitables s'élevait à 7,7 milliards de dollars;
- **Programme des divulgations volontaires** – le PDV permet aux contribuables de corriger des erreurs ou des omissions passées et de rendre compte, sans pénalité, de leurs obligations fiscales :
 - dépenses de 6,0 millions de dollars (86 ETP);
 - nous avons traité 7 314 divulgations volontaires;
 - le programme a produit des cotisations connexes au montant de 331 millions de dollars.
- **Direction fonctionnelle** – restructuration et surveillance des processus d'appels pour l'ARC; assure des services de planification financière et de soutien à la gestion à l'AP5. Cette sous-activité a aussi la responsabilité de diriger l'Initiative en matière d'équité :
 - dépenses de 8,5 millions de dollars (92 ETP);
 - un montant de 161 millions de dollars en intérêts et en pénalités a été annulé et on y a renoncé en raison des demandes de plus de 35 000 contribuables;
 - des annulations et des renoncations automatiques pour un montant de plus de 465 millions de dollars ont été traitées pour plus de 595 000 contribuables;

- en vertu de notre charge de travail en matière d'équité, on a traité 65 307 demandes d'allègement des intérêts et des pénalités présentées par des contribuables.

- **Affectation des dépenses des Services à l'entreprise**
 - 29,5 millions de dollars alloués à l'activité de programme (352 ETP).

Fiche de rendement

		Évaluation du rendement	Qualité des données
Résultat escompté – Les contribuables obtiennent un examen impartial et rapide des décisions contestées	2005-2006	En grande partie atteint	Bonne
	2004-2005	En grande partie atteint	Bonne

Nos indicateurs

	Objectif	Examen impartial
<input checked="" type="checkbox"/>	Divers	Pourcentage des activités des Appels échantillonnées qui ont satisfait aux normes internes d'uniformité et de transparence
<input checked="" type="checkbox"/>	Divers	Pourcentage des différends réglés par voie administrative
<input checked="" type="checkbox"/>	S.O.	Application uniforme des politiques et procédures existantes en matière d'équité pour toutes demandes relatives à l'équité
	Objectif	Examen rapide
<input checked="" type="checkbox"/>	85 %	Norme de service pour le premier contact
<input checked="" type="checkbox"/>	À l'étude	Pourcentage des cas réglés à temps
<input checked="" type="checkbox"/>	À l'étude	Rapport entre les cas réglés et les nouveaux arrivages
<input checked="" type="checkbox"/>	À l'étude	Traitement des fichiers du PDV selon l'objectif

☒ Atteint☒ En grande partie atteint☒ Non atteint

Exposé sur le rendement

Notre activité de programme des Appels comporte un résultat escompté : **Les contribuables obtiennent un examen impartial et rapide des décisions contestées**. Nous avons en grande partie atteint cet objectif en 2005-2006 en répondant à nos attentes dans les secteurs clés suivant :

- atteinte de résultats positifs par notre Programme d'assurance de la qualité;
- taux de règlement par voie administrative de 95 % pour l'impôt sur le revenu, de 91 % pour les taxes à la consommation et de 77 % pour les décisions du RPC et de l'AE;
- dans la plupart des cas, nous avons appliqué uniformément nos politiques et procédures en

matière d'équité pour toutes les demandes relatives à l'équité;

- atteinte d'un taux de 89 % relativement à la norme de service pour le premier contact et grâce à des résultats améliorés dans les délais d'exécution dans deux des trois secteurs d'activités;
- diminution du rapport entre les nouveaux arrivages et les règlements à 1 116 cas;
- augmentation des cas achevés du PDV.

Notre objectif vise à s'assurer que tous les contribuables ont accès à un recours réceptif et impartial puisqu'un service de règlement des différends équitable augmente la confiance des contribuables dans notre système d'autocotisation et les encourage à respecter leurs obligations.

✓ **Résultat escompté** – Les contribuables obtiennent un examen impartial et rapide des décisions contestées.

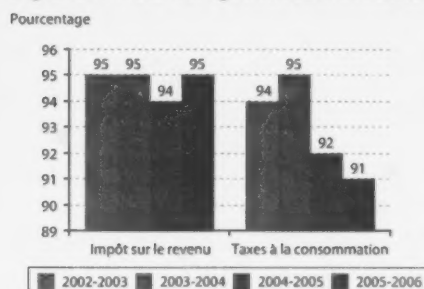
Examen impartial

Assurance de la qualité – Notre Programme d'assurance de la qualité utilise des techniques d'échantillonnage pour mesurer l'uniformité et la transparence des activités des Appels en fonction de références établies.

L'examen de 2005-2006 a permis de conclure que l'uniformité et la transparence se sont améliorées, telles qu'elles sont appliquées, dans les trois secteurs de programme par rapport à l'exercice précédent. Nous avons dépassé notre objectif de 94 % pour l'uniformité, atteignant des résultats entre 98 % et 99,6 %. Notre examen de la transparence a montré des résultats améliorés, particulièrement dans les deux secteurs cernés lors de l'examen de l'exercice précédent. Toutefois, les résultats atteints n'ont pas répondu à nos points de référence, qui s'établissaient à 100 %.

Différends réglés par voie administrative – En 2005-2006, nous avons réglé une vaste majorité des cas portés en appels par voie administrative relatifs à l'impôt sur le revenu et aux taxes à la consommation, sans avoir recours aux tribunaux (figure 34). Dans le cadre du RPC et de l'AE, le taux de règlement par voie administrative s'est amélioré, passant à 77 %. L'écart entre les taux de règlement du RPC et de l'AE et ceux de l'impôt sur le revenu et des taxes à la consommation fait partie intégrante des différences législatives qui existent entre ces programmes.

Figure 34 Taux de règlement administratif

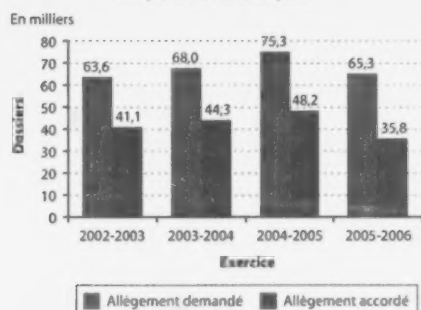


Qualité des données : Bonne

Note : Les objectifs 2005-2006 : 95 % pour l'impôt sur le revenu et 90 % pour les taxes à la consommation

Dispositions en matière d'équité – Les lois en matière d'équité contiennent des dispositions qui nous donnent une souplesse dans l'exercice de la discrétion par rapport à des circonstances atténuantes (figure 35). Nous avons maintenu notre engagement obligatoire à l'égard de la surveillance des activités liées à l'équité au cours du présent exercice, en faisant appel à tous les secteurs de programme responsables d'accorder des allègements d'intérêts et de pénalités en vertu des dispositions en matière d'équité. Ces activités de surveillance visent l'amélioration de l'administration et de l'uniformité dans l'application des dispositions en matière d'équité. Notre rapport pour le présent exercice a conclu que, dans la majorité des cas, les politiques et les procédures actuelles en matière d'équité sont appliquées de façon uniforme à toutes les demandes d'équité. Toutefois, nous avons identifié certains secteurs à améliorer.

Un cadre de surveillance, en voie d'élaboration, s'assurera de l'assurance de la qualité et de l'amélioration continue dans l'administration des dispositions en matière d'équité. Ce cadre aidera tous les secteurs de l'ARC à mener un examen des fichiers d'équité de façon uniforme au moyen d'outils normalisés. L'élaboration d'un plan méthodologique de surveillance nous permettra de voir à ce que les observations et les rapports soient uniformes au service de l'ARC.

Figure 35 Demandes et allègement selon les dispositions d'équité

Qualité des données : Bonne

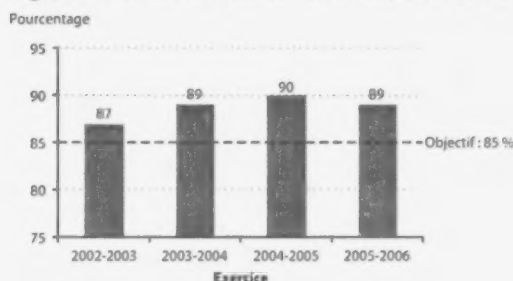
En 2005-2006, on a accordé un allègement complet ou partiel dans 55 % des cas de demandes d'équité relatives aux intérêts et pénalités. La valeur des intérêts et des pénalités annulés ou renoncés à la suite des demandes des contribuables s'élevait à environ 161 millions de dollars en 2005-2006. La valeur des renoncements automatiques aux pénalités et aux intérêts en vertu des dispositions en matière d'équité se chiffrait à plus de 465 millions de dollars en 2005-2006. En résumé, l'ARC a annulé plus de 626 millions de dollars ou y a renoncé, et ce, pour plus de 631 000 contribuables.¹⁹

Examen rapide

La rapidité constitue un élément important du processus des Appels; cependant, le besoin d'assurer une prise de décision de qualité est tout aussi essentiel et ne doit pas être compromis dans un souci de rapidité. D'ailleurs, nous revoyons constamment nos objectifs quant à la rapidité de règlement des cas afin de nous assurer d'un juste équilibre entre la rapidité et la qualité.

Norme de service – Notre première mesure commence au moment où le contribuable produit un avis de contestation à l'égard d'une cotisation d'une

détermination ou d'une décision. Nous avons établi une norme de service afin d'assurer que 85 % des contribuables qui déposent une contestation reçoivent un rapport de situation dans un délai de 30 jours suivant le dépôt de leur contestation. En 2005-2006, nous avons atteint un taux de 89 % dans l'ensemble des trois secteurs de programme. Nous avons d'ailleurs atteint invariablement cette norme au cours des cinq derniers exercices (figure 36).

Figure 36 Norme de service – Contact avec le client

Qualité des données : Bonne

Règlement des cas – En 2005-2006, nous avons réussi à réduire le délai de traitement moyen de nos dossiers traitables d'impôt sur le revenu de 130 à 120 jours (figure 37). Ce résultat est particulièrement important étant donné que les dossiers de l'impôt sur le revenu constituent la majeure partie de notre travail, représentant environ 83 % de notre production pour l'exercice.

En 2005-2006, le traitement des dossiers de taxes à la consommation a accusé de légers gains, ce qui constitue une amélioration d'environ 2 % par rapport aux résultats de 2004-2005.

Dans le cas des dossiers du RPC et de l'AE, notre temps de traitement moyen est passé de 174 jours en 2004-2005 à 183 jours en 2005-2006. Bien que nous ayons pris des mesures afin de réduire le temps de traitement moyen pour les dossiers, nous n'avons pu atteindre notre objectif cette année en raison d'une hausse des dossiers qui nécessitent plus de temps. Nous avons mené un examen approfondi de nos processus et avons cerné des stratégies possibles qui devraient améliorer le temps de traitement et la gestion de l'inventaire; nous étudions présentement

19. On a redressé les chiffres des renoncements automatiques déclarés à l'origine pour 2004-2005 en fonction de notre examen de toutes les mesures de tolérance. Le résultat de cet examen a indiqué qu'il y avait une réduction de 286 299 clients de la renonciation automatique, ce qui représente une réduction connexe de plus de 506 millions de dollars.

ces stratégies afin de déterminer leur faisabilité. En outre, nous avons mis sur pied un projet pilote visant à améliorer les procédures actuelles utilisées pour traiter les dossiers du RPC et de l'AE, le but ultime étant une mise en oeuvre nationale.

Figure 37 Temps moyen de règlement des différends



Qualité des données : Bonne

Cas réglés par rapport aux arrivages – Puisque les contribuables disposent d'un droit accordé par la loi à un recours, nous n'avons aucun contrôle sur le nombre de différends que nous recevons. En 2005-2006, nos arrivages de différends ont de nouveau dépassé les cas réglés, ce qui a eu une incidence directe sur le niveau de nos inventaires. Il faut cependant remarquer que l'écart entre les arrivages et les règlements s'est réduit de façon constante au cours des cinq derniers exercices.

Programme des divulgations volontaires – Tel qu'exposé à la page 19, notre approche à l'administration de l'impôt est de convaincre les contribuables d'observer leurs obligations fiscales sans intervention de notre part. Puisque l'observation complète n'est pas réaliste, notre Programme des divulgations volontaires (PDV) incite les contribuables qui ont fait défaut de respecter leurs obligations fiscales à corriger les erreurs ou les omissions passées et à déclarer, sans pénalité, leur impôt à payer.

Nous reconnaissons le besoin d'assurer un traitement rapide des dossiers du PDV afin de maintenir nos inventaires à un niveau raisonnable et de fournir aux contribuables une évaluation rapide des renseignements soumis. Les objectifs sont actuellement en voie d'élaboration et seront éventuellement disponibles à des fins de mesure du rendement.

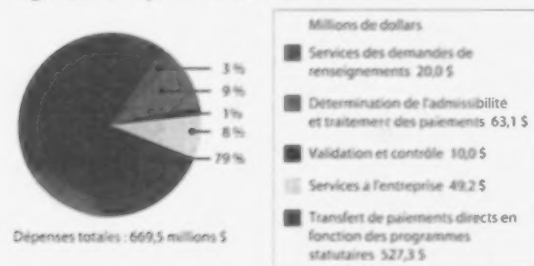
Par ailleurs, ce programme a montré une croissance continue en 2005-2006. On a connu une hausse du nombre de cas du PDV réglés au cours du présent exercice : 7 314 cas, par rapport à 6 632 au cours de l'exercice antérieur. On estime qu'environ 331 millions de dollars ont été générés par des cotisations connexes, dont les dossiers d'impôt sur le revenu représentent 121 millions de dollars et les dossiers de TPS/TVH, 210 millions de dollars. Malgré une augmentation notable du nombre de dossiers reçus de contribuables, nous avons réussi à maintenir l'inventaire à un niveau relativement stable.

Programmes de prestations (AP6)

Dans le cadre de l'activité des Programmes de prestations, nous administrons la Prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE), le Crédit pour la taxe sur les produits et services et la taxe de vente harmonisée (TPS/TVH), les Prestations spéciales pour enfant et le crédit d'impôt pour personnes handicapées, ainsi que 17 programmes de crédit et de prestations permanents pour enfants pour le compte des provinces et des territoires, et les programmes de paiement unique. Nous fournissons également les renseignements autorisés par la loi aux clients fédéraux, provinciaux et territoriaux à l'appui de l'exécution de leurs programmes de prestations fondées sur le revenu.

En 2005-2006, les dépenses de cette activité de programme s'élevaient à 669,5 millions de dollars (1 677 ETP) ou 18,1 % des dépenses globales de l'ARC²⁰. De ce nombre, 620,3 millions de dollars ont été consacrés aux dépenses nettes de programme et 49,2 millions de dollars ont été alloués à cette activité de programme pour les Services à l'entreprise.

Figure 38 Dépenses en ressources



Qualité des données : Bonne

- **Services de renseignements** – élaborer et exécuter des programmes nationaux liés à la livraison d'information, d'outils et d'aide aux prestataires :
 - dépenses de 20 millions de dollars (370 ETP);

20. Il est possible que les chiffres des dépenses et des ETP pour les sous-activités ne correspondent pas à ce total en raison de l'arrondissement.

- plus de 9,1 millions de demandes de renseignements téléphoniques;
- plus de 2,4 millions de visites dans le site Web des Prestations pour enfants et familles;
- plus de 3,3 millions de visites dans les pages des Prestations du portail Mon dossier.

- **Détermination de l'admissibilité et traitement des paiements** – fournit aux Canadiens les outils et les renseignements exacts afin qu'ils puissent nous donner les renseignements nécessaires pour les inscrire aux programmes de prestations appropriés et nous assurer qu'ils reçoivent des versements de prestations exacts et en temps opportun :

- dépenses de 63,1 millions de dollars (855 ETP);
- émission de plus de 75 millions de versements de prestations;
- distribution de 9,2 milliards de dollars à 3,25 millions de bénéficiaires de la PFCE, y compris plus de 3,3 milliards de dollars en Suppléments de la prestation nationale pour enfants et plus de 55 millions de dollars en Prestations pour enfants handicapés;
- distribution de 3,4 milliards de dollars à plus de 9,5 millions de bénéficiaires du crédit pour la TPS/TVH et traitement de plus de 1 780 000 nouvelles déterminations de comptes de crédit de TPS/TVH en cours d'exercice;
- distribution de plus de 264 millions de dollars en versements en vertu des programmes provinciaux et territoriaux permanents à quelque 770 000 bénéficiaires et 1,26 milliard de dollars en paiements uniques à plus de 2,3 millions d'Albertains en vertu du programme Remise sur les ressources de 2005;
- administration de plus de 610 millions de dollars en crédits d'impôt pour personnes handicapées à quelque 480 000 particuliers.

- **Validation et contrôles** – mène des activités d'examen afin de s'assurer que seuls les bénéficiaires admissibles reçoivent les prestations et les crédits, et que les montants qu'ils reçoivent sont exacts conformément à la loi :
 - dépenses de 10 millions de dollars (116 ETP).

• **Affectation des dépenses des Services à l'entreprise**

- une somme de 49,2 millions de dollars a été affectée à cette activité de programme (335 ETP).

Note : Les 527,3 millions de dollars restants sont allés aux paiements de transfert directs en vertu des programmes statutaires :

- 169,6 millions de dollars en vertu du programme des Allocations spéciales pour enfants;
- 357,7 millions de dollars en vertu du programme de prestations pour les coûts de l'énergie à plus de 1,4 million de bénéficiaires.

Fiche de rendement

		Évaluation du rendement	Qualité des données
Résultat escompté – Les bénéficiaires de prestations reçoivent en temps opportun des renseignements exacts et accessibles	2005-2006	En grande partie atteint	Bonne
	2004-2005		

Nos indicateurs

	Objectif	
<input checked="" type="checkbox"/>	80 %	Pourcentage des demandeurs de la PFCE qui joignent notre service téléphonique
<input checked="" type="checkbox"/>	80 %	Pourcentage des demandeurs de la PFCE auxquels on a répondu dans un délai de deux minutes après leur mise en attente
<input checked="" type="checkbox"/>	80 %	Pourcentage des demandeurs du crédit pour la TPS/TVH auxquels on a répondu dans un délai de deux minutes après leur mise en attente

		Évaluation du rendement	Qualité des données
Résultat escompté et exacts – La détermination de l'admissibilité et le traitement des paiements sont rapides	2005-2006	Atteint	Bonne
	2004-2005		

Nos indicateurs

	Objectif	
✓	99 %	Pourcentage des paiements de prestations qui sont émis à temps
✓	98 %	Pourcentage des demandes de prestations de choix et des redressements de la mise à jour des comptes qui sont traités à temps
✓	98 %	Pourcentage des demandes de prestations de choix et des redressements de la mise à jour des comptes qui sont traités avec exactitude
s.o.	S.O.	Tendance des taux de satisfaction des bénéficiaires de prestations qui sont au même niveau ou plus élevés que ceux du sondage de référence de 2000 ²
		Le niveau de satisfaction des prestataires pour les produits et services, selon le sondage auprès des personnes qui font une première demande de PFCE :
✓	90 %	• pourcentage qui estiment que les directives concernant la demande sont faciles à comprendre;
✓	90 %	• pourcentage qui sont satisfaits des renseignements obtenus au cours du processus de la demande;
✓	75 %	• pourcentage qui sont satisfaits du délai de traitement de la demande;
✓	90 %	• pourcentage qui sont satisfaits du service reçu au cours du processus de la demande.
s.o.	95 %	Pourcentage relatif au maintien du taux de participation à la PFCE ³
✓	0,4 %	Contrôle de la dette de trop payé de la PFCE – pourcentage des paiements émis
✓	S.O.	Maintien du nombre de programmes et de services administrés pour le compte des provinces, des territoires et d'autres ministères, et accroître si possible

	Évaluation du rendement	Qualité des données
2005-2006	Atteint	Bonne
2004-2005	En grande partie atteint	Bonne

Résultat escompté – Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard.

Nos indicateurs

	Objectif	
✓	95 %	Pourcentage des bénéficiaires de la PFCE qui reçoivent les versements appropriés en vertu de l'échantillon aléatoire (échantillon de mesure des prestations).
✓	5 %	Pourcentage des comptes de la PFCE examinés.
✓	50 %	Pourcentage des examens ciblés de la PFCE qui ont donné lieu à un rajustement.
✓	S.O.	Valeur monétaire des rajustements à une validation qui ont entraîné une récupération de prestations.
✓	S.O.	Valeur monétaire des rajustements à une validation qui ont avantagé le bénéficiaire.

✓ Atteint

☑ En grande partie atteint

✗ Non atteint

- En 2004-2005, ces indicateurs, en plus des indicateurs de nos deux premiers résultats escomptés, ont été déclarés ensemble en un seul résultat escompté appelé « Les clients reçoivent un service rapide, accessible, fiable et équitable qui répond à leurs besoins ». On estimait que l'évaluation du rendement avait été « atteinte ».
- Les questions du Sondage annuel de l'ARC ont été grandement révisées en 2005; par conséquent, aucun résultat n'est disponible pour cet indicateur.
- Comme on en a rendu compte au dernier exercice, la prochaine étude de la participation à la PFCE sera effectuée après le Recensement de 2006; par conséquent, aucun résultat n'est disponible pour cet indicateur.

Exposé sur le rendement

L'activité des Programmes de prestations compte les trois résultats escomptés suivants :

- les bénéficiaires de prestations reçoivent en temps opportun des renseignements exacts et accessibles;**
- la détermination de l'admissibilité et le traitement des paiements sont rapides et exactes;**
- les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard.**

Nous croyons que notre activité des Programmes de prestations a contribué à la réalisation du résultat stratégique des Programmes de prestations, c'est-à-dire que les familles et les particuliers admissibles reçoivent, en temps opportun, le montant exact des prestations, contribuant ainsi à l'intégrité du système de sécurité du revenu du Canada au moyen de ce qui suit :

- maintenir un service téléphonique pour les bénéficiaires de prestations qui a en grande partie

atteint les objectifs relatifs aux délais et à l'accessibilité;

- continuer à donner un rendement solide en ce qui concerne le traitement rapide et exact des paiements de prestations et des opérations connexes;
- faire en sorte que les montants exacts soient versés aux bénéficiaires des prestations qui y ont droit grâce aux résultats de notre programme de validation et contrôles.

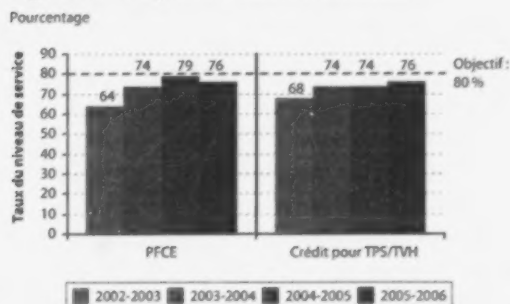
☑ **Résultat escompté** – Les bénéficiaires des prestations reçoivent en temps opportun des renseignements exacts et accessibles.

Service téléphonique rapide – Le niveau de service mesure le pourcentage des appels auxquels les agents ont répondu²¹ dans un délai de deux minutes suivant la mise en attente. Malgré les volumes plus élevés,

- Les appels auxquels nous avons répondu sont les appels traités par un agent de même que ceux des demandeurs qui abandonnent leur appel dans les deux minutes suivant leur mise en attente. Dans le cas des appels abandonnés, nous supposons que les bénéficiaires ont reçu les renseignements dont ils avaient besoin grâce aux messages enregistrés continuellement mis à jour qu'ils entendent lorsqu'ils sont en attente.

nous avons répondu à 76 % des appels dans un délai de deux minutes autant pour les lignes téléphoniques de la PFCE que celles du crédit pour TPS/TVH, ce qui atteint en grande partie notre objectif de rendement interne de 80 % (figure 39).

Figure 39 Téléphone – Niveau de service

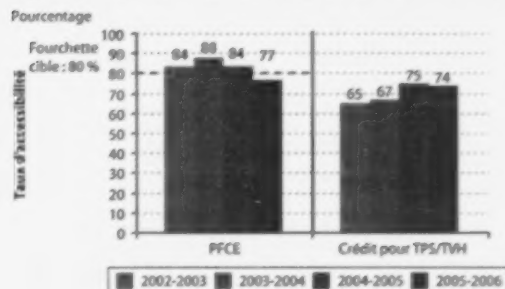


Qualité des données : Bonne

En 2006-2007, nous prévoyons mettre en application une norme de service pour la PFCE. Nous visons l'établissement d'un nouvel objectif pour les appels concernant le crédit pour la TPS/TVH étant donné l'expérience acquise au cours de notre premier exercice complet avec le réseau national, lancé en 2004.

Service téléphonique accessible – L'accessibilité des demandeurs mesure le pourcentage de demandeurs qui joignent notre service téléphonique. Nous avons en grande partie atteint notre objectif de rendement interne de 80 % pour la PFCE, en atteignant 77 % d'accessibilité des demandeurs (figure 40). Au cours de notre premier exercice complet avec le réseau national du crédit pour TPS/TVH, 74 % des demandeurs ont joint nos lignes téléphoniques; nous revoyons les objectifs de ce service.

Figure 40 Téléphone – Accessibilité des demandeurs



Qualité des données : Bonne

Note : L'objectif interne de rendement pour l'accessibilité des demandeurs de la PFCE a été modifié de 80-85 % à 80 % au deuxième trimestre de 2005-2006.

Résultat escompté – La détermination de l'admissibilité et le traitement des paiements sont rapides et exactes.

Traitement en temps opportun – Comme il en a été question à la page 34, nous avons maintenu une norme élevée en envoyant plus de 99,9 % des paiements à temps. On a envoyé des paiements s'élevant à presque 14,7²² milliards de dollars à plus de 11 millions de bénéficiaires à faible et moyen revenus en vertu des programmes que nous administrons (comme la PFCE, le crédit pour la TPS/TVH, divers programmes provinciaux et territoriaux), ainsi que de deux programmes de paiement unique que nous avons exécutés en 2005-2006. Nos études sur les contrôles indiquent que nous avons aussi atteint nos normes de service pour le traitement, en temps opportun, des demandes de prestations et des choix²³ et que nous avons en grande partie atteint nos normes de service pour les redressements de la mise à jour des comptes entraînant l'émission d'un avis²⁴ (figure 41).

22. En comptant les 610 millions de dollars en versements au programme du Crédit d'impôt pour personnes handicapées qui sont exécutés au moyen du processus de cotisation T1 plutôt qu'en paiements directs en comptant, le montant total des prestations et des crédits émis est de presque 15,3 milliards de dollars.

23. Études internes d'assurance de la qualité de l'ARC, Contrôle des délais de traitement des demandes de PFCE, Rapports finaux pour mai 2005, août 2005, novembre 2005 et février 2006.

Figure 41 Délais de traitement

Délais de traitement	Objectif	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006
Paiements	99 %	99,9 %	99,9 %	99,8 %	99,9 %
Demandes et choix	98 %	97,9 %	99,1 %	99,3 %	99,4 %
Mise à jour des comptes	98 %	97 %	98 %	98,9 %	97,2 %

Traitement exact – Des études sur les contrôles indiquent que nous avons atteint nos objectifs en émettant avec exactitude plus de 99,5 % des paiements de prestations et des avis pendant le traitement des demandes²⁴ et presque 99,7 % pendant le traitement des redressements de la mise à jour des comptes (figure 42)²⁶. Ces résultats confirment la précision de nos systèmes et du traitement des demandes de renseignements propres à un compte de la part de notre personnel et aussi la mise en oeuvre fructueuse des modifications législatives de juillet 2005 quant aux montants des prestations et des seuils de revenus pour chacun des programmes de paiements fédéraux et pour sept des programmes permanents que nous administrons pour le compte des provinces et des territoires.

Figure 42 Exactitude du traitement

Exactitude du traitement	Objectif	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006
Demandes et choix	98 %	99,2 %	99,9 %	99,8 %	99,5 %
Mise à jour des comptes	98 %	99,4 %	98,1 %	99,5 %	99,7 %

24. Étude interne d'assurance de la qualité de l'ARC, Types d'activité 307/308 Délais de traitement, Rapport final, avril 2005.

25. Étude interne d'assurance de la qualité de l'ARC, Types d'activité 395/397 (Exactitude), Rapport final, janvier 2006.

26. Étude interne d'assurance de la qualité de l'ARC, Types d'activité 307/308 (Exactitude), Rapport final, septembre 2005.

Satisfaction à l'égard du traitement des demandes

– Chaque année, nous effectuons un sondage auprès des personnes qui font une demande de PFCE pour la première fois afin de déterminer leur taux de satisfaction à l'égard des différents aspects du processus de la demande. Le sondage de cette année²⁷ indique des niveaux de satisfaction qui ressemblent beaucoup aux exercices antérieurs :

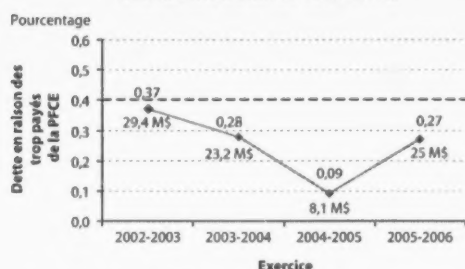
- 95 % des répondants étaient d'accord avec le fait que les directives de la demande étaient faciles à comprendre;
- 94 % étaient satisfaits des renseignements obtenus;
- 77 % étaient satisfaits des délais de traitement de la demande;
- 93 % étaient satisfaits du service qui leur a été offert.

Dans chacun des cas, ces résultats ont dépassé nos objectifs.

Exactitude – contrôle des trop payés – Les trop payés surviennent lorsque, par exemple, la PFCE est versée aux bénéficiaires qui ont déclaré en retard qu'ils n'avaient plus d'enfants à leur charge, ou lorsque l'examen de validation entraîne un redressement de débit. Les trop payés nets de PFCE s'élevaient à 25 millions de dollars en 2005-2006, représentant 0,27 % des quelque 9,2 milliards de dollars émis (figure 43). Ce résultat est conforme aux trop payés de 0,27 % obtenus depuis la création du programme en 1993. Les trop payés nets se trouvent également de beaucoup inférieurs au nouveau plafond de 0,4 % que l'on a établi en 2005-2006 afin de montrer un contrôle approprié des paiements.

27. Sondage auprès des nouveaux demandeurs de la PFCE, septembre 2005. Nous évitons d'attribuer une trop grande importance aux résultats étant donné le faible taux de réponse (15 %).

Figure 43 Dette du trop payé de PFCE en pourcentage des paiements de l'exercice en cours (et valeurs monétaires connexes)



Qualité des données : Bonne

Partenariats élargis – Programmes administrés pour le compte d'autres clients

En plus de tous les programmes de prestations permanents que nous administrons, nous avons exécuté, en 2005-2006, deux nouveaux programmes de paiement unique :

- le programme de Remise sur les ressources de l'Alberta, en janvier 2006; nous avons envoyé 1,26 milliard de dollars à plus de 2,3 millions de résidents provinciaux (il s'agit du cinquième programme de paiement unique exécuté pour une province depuis l'an 2000, et le deuxième exécuté pour le compte de l'Alberta, suivant le programme de remboursement de la taxe sur l'énergie de l'Alberta, exécuté en 2000-2001);
- le programme de Prestation pour les coûts de l'énergie du gouvernement du Canada, en janvier 2006, nous avons émis 357,7 millions de dollars à plus de 1,4 million de bénéficiaires admissibles.

Nous avons également éliminé progressivement le programme de remboursement aux contribuables de la Nouvelle-Écosse avant la date limite d'avril 2006, imposée par la loi provinciale.

Partenariats élargis – Services offerts pour le compte d'autres clients – En 2005-2006, nous avons élargi les services que nous offrons en mettant en oeuvre quatre nouveaux échanges de données relatives à la vérification du revenu avec les provinces au moyen du protocole de transfert de fichiers (FTP). Le FTP permet à l'ARC de publier des renseignements

limités sur les contribuables, avec leur consentement, en utilisant un échange de données électroniques bilatéral protégé en ligne, ce qui réduit le besoin, pour les bureaux de l'ARC, de divulguer des renseignements au comptoir.

Nouveaux partenaires provinciaux du programme de la vérification du revenu par FTP, 2005-2006

- Service Nova Scotia (programme Keep the Heat)
- Saskatchewan Learning (programme d'aide financière aux étudiants)
- Ministère de la Formation et des Collèges et Universités de l'Ontario (Programme d'aide financière aux étudiants)
- Ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario (Programme de médicaments Trillium)

En 2005-2006, nous avons traité plus de 11,4 millions d'opérations de vérification du revenu au moyen du FTP. Il s'agit d'une hausse de 60 % par rapport aux 7,1 millions d'opérations traitées au cours de l'exercice dernier, alors que les vérifications par des méthodes autres que le FTP sont passées de 1 170 000 à 370 000. Il y a maintenant 17 programmes provinciaux qui font appel à notre service FTP. Nous mettons à l'essai sept autres programmes, et nous négocions avec six provinces afin d'y inscrire 19 programmes supplémentaires.

Dans les Rapports annuels du commissaire à chaque province et territoire, nous rendons compte à nos clients des travaux que nous effectuons pour leur compte.

✓ **Résultat escompté** – Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard.

Repérer les cas d'inobservation – admissibilité appropriée

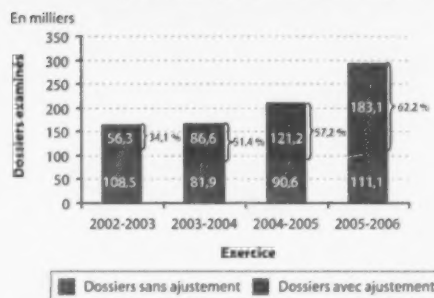
– Comme il en a été question dans le chapitre Atteindre les résultats stratégiques des Programmes de prestations (figure 8), nous estimons que 95,1 % des comptes de PFCE pour 2003-2004 (l'année de prestations de notre plus récente étude d'échantillons aléatoires) comportaient des renseignements complets et exacts sur les paiements et les comptes, soit un pourcentage un peu plus élevé que notre objectif de 95 %.

Prendre des mesures à l'égard des cas

d'inobservation – Examens et redressements –

Notre programme de validation et contrôles vise les comptes identifiés comme représentant un niveau de risque élevé de trop payés ou de sous payés possibles et montre que nous avons une présence d'exécution crédible auprès des bénéficiaires. Nous avons examiné plus de 294 200 comptes de prestations au cours de 2005-2006, en mettant un accent particulier sur le programme de PFCE, pour lequel nous avons examiné 5,42 % des comptes, soit un peu plus que notre objectif de 5 %. Par conséquent, nous avons redressé 183 100 comptes, ce qui représente 62,2 % des comptes retenus pour examen (figure 44), dépassant ainsi notre objectif de 50 %. Cela laisse entendre que nos critères de sélection des comptes aux fins d'examen sont efficaces, étant donné le fort pourcentage des comptes ayant déjà été déterminés par notre échantillonnage aléatoire comme ayant des renseignements complets et exacts sur les paiements et les comptes.

Figure 44 Nombre de cas examinés – Nombre et pourcentage des redressements



Qualité des données : Bonne

Incidence monétaire des programmes de

validation – Pour la première fois, nous pouvons fournir la valeur monétaire totale des redressements que nous traitons, comprenant à la fois les cas où nous devons récupérer des prestations et ceux où nous n'avons pas versé des montants de prestation suffisants. Le montant total des trop payés à récupérer s'élevait à plus de 184 millions de dollars. Lorsque les bénéficiaires sont payés en trop, les montants sont récupérés des paiements futurs ou d'autres remboursements et crédits auxquels ils auraient droit et ils sont appliqués au solde en souffrance. Au besoin, nous prenons des mesures de recouvrement.

En même temps, les redressements en faveur des bénéficiaires des prestations s'élevaient à presque 72 millions de dollars. Nous utiliserons les renseignements sur l'incidence monétaire acquis grâce à cette nouvelle capacité pour aider à orienter les prochains efforts de validation.

Services à l'entreprise (AP7)

Nous offrons des programmes fiscaux et de prestations de haute qualité. Notre activité de programme des Services à l'entreprise vient appuyer l'ARC dans les domaines de la gestion des ressources humaines, des finances et de l'administration, de la technologie de l'information, des affaires publiques, de la gestion de l'Agence, de la vérification de l'entreprise et de l'évaluation du programme ainsi que de la politique et des affaires gouvernementales. Il existe des liens parmi ces efforts et, en gérant nos services à l'entreprise d'une manière intégrée horizontalement dans l'ensemble de l'ARC, nous assurons que nos activités des programmes fiscaux et de prestations reçoivent la direction, l'infrastructure et les ressources nécessaires à la réussite de leur exécution.

L'évaluation du Cadre de responsabilisation de gestion (CRG) effectuée par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada est un bon indicateur de notre rendement dans la gestion des fonctions qui forment notre activité de programme des Services à l'entreprise. Dans l'évaluation du CRG de 2005, on nous a félicités dans un certain nombre de secteurs et on a fait remarquer que nous avions réalisé des progrès dans des domaines soulevés au cours de l'évaluation de l'année précédente. Bien que les résultats du CRG soient, en général, positifs, trois secteurs principaux méritent que l'on s'y arrête. Le SCT et l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada ne nous évaluent pas dans les secteurs où notre Conseil de direction assume les responsabilités de surveillance conférées par la loi.

Voici les éléments du CRG qui résument les attentes du SCT à l'égard de la gestion dans la fonction publique :

- Régie et orientation stratégique
- Valeurs de la fonction publique
- Politiques et programmes
- Personnes
- Service axé sur les citoyens
- Gestion du risque
- Gérance
- Responsabilisation
- Apprentissage, innovation et gestion du changement
- Résultats et rendement

Priorités stratégiques

Tel qu'indiqué à la page 15, nos quatre priorités pour la période de planification – l'intégrité fiscale, le service aux Canadiens, la durabilité des opérations, la confiance et l'intégrité – ont guidé notre planification et notre rendement dans l'ensemble de l'ARC en 2005-2006. Même si ces priorités ont été entreprises dans une certaine mesure dans le cadre de toutes nos activités de programme, les efforts de nos Services à l'entreprise mettaient l'accent sur les deux activités qui sont les plus pertinentes quant aux services internes, soit la durabilité des opérations, et la confiance et l'intégrité.

Durabilité des opérations

Afin de nous assurer de conserver notre capacité à exécuter les programmes fiscaux et de prestations au niveau de service auquel s'attendent les contribuables et les bénéficiaires de prestations, nous avons fait progresser notre système de gestion sur de nombreux fronts.

- Nous continuons à mettre l'accent sur l'examen et la réaffectation des ressources, ce qui comportait divers examens des dépenses pour des initiatives

importantes, la détermination des économies des programmes et la réaffectation des fonds à des priorités supérieures de l'ARC.

- Nous avons harmonisé notre Plan de gestion des biens en matière de technologie de l'information avec notre plan général de gestion des actifs de façon à assurer l'intégration de l'élaboration continue de notre infrastructure de services à l'entreprise, en veillant à ce que nos programmes qui dépendent de la technologie, possèdent l'équipement dont ils ont besoin.
- Nous avons renforcé la planification financière et augmenté les prévisions en réitérant l'engagement de la direction à l'égard de la bonne gestion des ressources.
- Nous continuons d'améliorer notre programme de dotation afin de contribuer au développement de l'employé, et de répondre davantage aux besoins opérationnels de l'Agence.

L'exécution réussie et durable de nos programmes dépend des quelque 44 000 personnes qui sont à l'emploi de l'ARC d'un océan à l'autre. En 2005-2006, les Services à l'entreprise nous ont permis d'engager des employés de façon plus efficace, de nous assurer qu'ils possédaient et continueront de posséder les compétences requises et de leur fournir les outils et de la formation nécessaires liés à leurs postes.

Depuis la création de l'Agence, nous avons réduit le temps qu'il faut pour doter les postes. En 2005-2006, 73 % des processus de préqualification ont atteint ou dépassé les points de référence de 166 jours en matière de dotation, établis avant la création de l'Agence.

Nous continuons notre approche systématique à la gestion de l'apprentissage des employés, laquelle permet aux gestionnaires de déterminer les besoins en matière d'apprentissage, d'établir les priorités de la formation et de financer les activités d'apprentissage de façon stratégique en fonction de nos objectifs. Notre investissement en matière d'apprentissage représente environ 5 % des coûts salariaux.

Nos employés se fient à nos systèmes informatiques. Les ordinateurs, les logiciels et les réseaux représentent des outils nécessaires pour nos employés. Nos travaux visant à assurer la fiabilité et la disponibilité de ces outils s'exercent à plusieurs niveaux. Nous avons lancé la nouvelle génération d'architecture de la Technologie de l'information Entreprise en vue d'améliorer l'interopérabilité et de réduire les coûts de développement. L'harmonisation continue de notre stratégie de la TI avec nos activités opérationnelles dans le but de fournir des outils à la fine pointe de la technologie nous a permis de tirer tous les avantages de l'économie du savoir. Cette année, nous avons lancé d'importantes versions de systèmes pour l'impôt, les prestations, les appels et les organismes de bienfaisance, ainsi que pour l'Agence des services frontaliers du Canada.

Nous avons reçu cinq médailles d'or et trois médailles d'argent de l'Exposition sur la technologie dans l'administration gouvernementale (GTEC), à titre de reconnaissance de nos efforts dans le domaine de la technologie de l'information.

Au moyen de notre projet de Reprise des activités du centre de données, nous avons mis en oeuvre des stratégies de reprise des activités pour l'ordinateur central, le réseau et les infrastructures de systèmes ouverts. Nous avons réalisé des progrès importants dans la mise sur pied de notre entrepôt de données, permettant une organisation, une intégration et une gestion des données améliorées.

Nous avons maintenu plus de 250 applications dans un environnement informatique réparti englobant plus de 500 emplacements partout au Canada et nos centres de données ont traité en moyenne 1,9 million d'opérations à l'heure. Nous avons fourni du soutien à quelque 56 000 employés (y compris ceux de l'ASFC), qui utilisent six ordinateurs centraux et environ 1 000 serveurs.

En 2005-2006, reconnaissant que la communication est l'élément catalyseur de notre structure horizontale, nous avons mis en oeuvre une nouvelle politique des communications internes qui met l'accent sur le rôle des gestionnaires dans la présentation des messages organisationnels aux employés. Pour orienter nos décisions opérationnelles, nous avons également mis en oeuvre une nouvelle Politique de gestion intégrée du risque, sous la direction de l'agent des risques en chef, un poste nouvellement créé, afin d'assurer une approche uniforme à l'échelle de l'ARC en matière de gestion efficace des risques.

Nous avons réalisé des progrès importants dans la revitalisation de notre intranet, une vaste source de renseignements pour nos employés concernant tous les volets de leurs fonctions, en en faisant un outil plus rigoureux, unifié et efficace.

Nous reconnaissons que l'exécution efficace et efficiente des activités de programmes de l'ARC repose sur des services internes efficaces et efficients. Les résultats de nos programmes fiscaux et de prestations sont le reflet de l'efficacité de nos systèmes informatiques, lesquels ont atteint ou dépassé les objectifs en matière de disponibilité afin que nos employés soient en mesure de fournir un service sans interruption aux Canadiens.

Nous avons exécuté l'application IMPÔTNET T1 sur une nouvelle plate-forme cette année, et ce, sans aucune interruption grave pendant la période de pointe de production des déclarations.

Confiance et intégrité

Tel qu'indiqué à la page 16, cette priorité est particulièrement importante pour l'ARC en raison de l'étendue de nos rapports avec le public. En 2005-2006, nous avons poursuivi nos efforts pour mériter la confiance des Canadiens, comme le montre la note A que nous avons obtenu pour • observation

idéale • en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et de la Loi sur la protection des renseignements personnels*, répondant dans les délais prescrits par la loi dans 95,85 % et 95,5 % des fois, respectivement.

De plus, nous avons conservé la confiance et l'intégrité en protégeant les renseignements personnels des Canadiens. En 2005-2006, nous avons relevé le défi de protection des renseignements contre les menaces accidentelles ou délibérées contre nos systèmes, lesquelles menaces sont à la hausse. Nous avons également acquis des systèmes de défense contre les intrusions pour notre réseau électronique et des logiciels de chiffrement dans le but de protéger les données qui se trouvent dans nos ordinateurs. Nous avons également maintenu des normes élevées en matière de protection des renseignements, des installations et des systèmes au moyen d'exams de la conformité et de contrôle afin d'assurer un cadre stratégique suffisant et de mettre en oeuvre des stratégies visant la protection des renseignements personnels des contribuables. Nous avons lancé une stratégie de formation et de sensibilisation dans le domaine de la sécurité à l'intention de tous les employés.

Parmi les initiatives visant à assurer le maintien de la sécurité à l'ARC en 2005-2006, mentionnons celles-ci :

- nous avons terminé les évaluations de la menace et du risque, et des exams de la sécurité technique pour divers systèmes, applications et plates-formes;
- notre programme de sécurité du personnel de l'Agence – répondre à 13 500 demandes de contrôle de sécurité;
- nous avons renforcé notre capacité en matière de gestion des crises par la création d'un site de remplacement pour notre centre de coordination pour les opérations d'urgence dans le cas où une situation d'urgence devait paralyser le centre-ville d'Ottawa.

La gérance des ressources des contribuables demeurait une priorité élevée en 2005-2006. Nous avons continué d'améliorer nos contrôles et nos systèmes administratifs d'entreprise. Au cours de cet exercice, la production des états financiers de nos activités administrées (page 131) a été améliorée par l'automatisation de processus de déclaration de fin d'exercice qui se faisaient auparavant à la main. Des systèmes de gestion des ressources ont été améliorés afin de permettre à l'ARC de présenter des rapports conformément à la nouvelle Architecture d'activités de programme. Cela améliore l'intégration des données financières et non financières pour le processus lié à la Structure de gestion, des ressources et des résultats. Grâce au perfectionnement de l'établissement des

coûts des projets et à un examen de projets plus rigoureux ainsi qu'un processus de surveillance pour les principaux projets d'investissement stratégique, l'ARC a pu mieux gérer ses ressources.

La gérance signifie également l'assurance que l'argent des impôts et taxes est dépensé de façon efficace. En 2005-2006, nous avons effectué des vérifications internes et des évaluations de programmes afin de fournir des renseignements objectifs, des conseils et une assurance quant à la rigueur de nos activités. Nous avons rendu compte des résultats des vérifications et des évaluations devant le Comité de la vérification du Conseil de direction.

Résumé exécutif

Introduction

Services fiscaux

Programmes
de prestationsActivités de
programme

Régie de l'Agence

Annexes

2005-2006

Rapport annuel au Parlement

Conclusion du commissaire

J'ai le plaisir d'annoncer que, encore une fois, l'Agence du revenu du Canada (ARC) a démontré sa capacité à obtenir des résultats concrets et significatifs pour les Canadiens, en raison surtout du dévouement des employés de l'ARC et de notre engagement à tirer le meilleur parti de la souplesse que nous avons acquise en devenant une agence.

Notre mandat législatif prévoit une agence qui fournit des services aux autres ministères, ainsi qu'aux gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations. Nos réalisations de la dernière année ne font que confirmer l'efficacité de notre expertise opérationnelle de base, soit l'administration de

l'impôt, le recouvrement des recettes et le versement de prestations.

D'ailleurs, notre stratégie organisationnelle quinquennale, connue sous le nom de « Agence 2010 : Un plan détaillé pour les cinq prochaines années » a pour assise notre souplesse législative et notre solide réputation en ce qui concerne l'obtention de résultats.



Cette dernière année, nous avons une fois de plus atteint nos deux objectifs stratégiques : les taux d'observation fiscale sont demeurés élevés au cours de l'exercice 2005-2006 et nous avons versé des prestations exactes et en temps opportun dans 99 % des cas. Nous reconnaissons qu'il y a davantage à faire dans plusieurs secteurs comme la réduction de l'impôt à payer, la signature de nouvelles ententes avec d'autres ministères et autres niveaux de gouvernement au Canada, et cela fait preuve d'un

haut niveau de confiance relativement à notre administration de l'impôt de renommée mondiale.

En déposant ce rapport au Parlement, j'aimerais remercier sincèrement les gestionnaires, les représentants syndicaux et surtout les employés sur lesquels nous comptons pour atteindre nos objectifs présents et futurs.

Le commissaire et premier dirigeant,
Agence du revenu du Canada

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'M. Dorais'.

Michel Dorais, IAS.A

2005-2006

Rapport annuel au Parlement

Régie de l'Agence et Conseil de direction

En 1999, la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada* a établi une structure de régie unique pour l'Agence du revenu du Canada (ARC). Cette structure englobe un rapport direct et prescrit par la loi, entre le ministre du Revenu national, le Conseil de direction et le commissaire, et elle confère à chacun des responsabilités et des rôles particuliers imposés par la loi.

En vertu de la *Loi sur l'ARC*, le ministre détient la responsabilité générale et il est entièrement responsable devant le Parlement de tous les aspects des opérations et de l'administration de l'Agence.

Le commissaire de l'ARC a deux responsabilités : il sert à la fois le ministre du Revenu national et le Conseil de direction. En tant que premier dirigeant, le commissaire est chargé de la gestion quotidienne de l'Agence. Le commissaire et premier dirigeant relève du ministre en ce qui concerne l'administration de la législation relative aux programmes et il doit rendre compte au Conseil de direction de l'administration des pouvoirs relatifs aux ressources humaines, financières et administratives conférés par la *Loi sur l'ARC*. Le commissaire et premier dirigeant se doit également de consulter les institutions fédérales, les provinces et les territoires pour qui l'Agence administre les programmes d'impôt et de prestations, et de leur fournir des renseignements.

Le Conseil de direction est chargé de superviser l'organisation et l'administration de l'Agence, la gestion de ses ressources, de ses services, de ses biens, de son personnel et de ses marchés ainsi que de l'élaboration du Plan d'entreprise.

En vertu de la structure de régie particulière de l'ARC, le Conseil a adopté une bonne partie des fonctions de supervision et de contrôle détenues auparavant par le Conseil du Trésor du Canada, la Commission de la fonction publique et Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

Le Conseil peut conseiller le ministre, mais il n'a pas le pouvoir d'administrer la législation ou d'accéder aux renseignements confidentiels sur les contribuables.

Des renseignements sur le Conseil et ses membres, ainsi que sur le taux de participation des administrateurs, sont présentés à l'annexe A.

L'influence du Conseil sur l'ARC

Le Conseil de direction exerce une fonction d'examen et d'approbation efficace dans ses domaines de responsabilité. En 2005-2006, le Conseil a assuré la surveillance et a donné des directives sur des questions telles que la planification de la relève, les systèmes comptables et financiers, la gestion de l'infrastructure, la technologie de l'information et l'établissement de rapports sur le rendement.

En ce qui concerne les gestionnaires de l'ARC, la discipline nécessaire pour présenter les questions au Conseil a permis de renforcer la rigueur des examens internes. Les directives et l'orientation offertes par le Conseil ont, à leur tour, dirigé les gestionnaires vers l'adoption de stratégies plus efficaces.

Au cours des années à venir, deux nouveaux éléments importants en 2005-2006 détermineront les priorités du Conseil : une stratégie d'entreprise quinquennale pour l'ARC et une orientation accrue sur la régie du Conseil.

Une bonne partie des efforts du Conseil de direction a porté principalement sur quatre secteurs prioritaires, dont chacun est étudié de façon plus approfondie ci-dessous :

- la stratégie d'entreprise de l'ARC;
- la gestion du risque;
- la gestion des ressources humaines;
- la régie du Conseil.

La stratégie d'entreprise de l'ARC

Lors d'une réunion du comité de régie d'entreprise, en mai 2005, les membres du Conseil et les gestionnaires de l'ARC ont réfléchi sur les cinq premières années de l'Agence, et ensemble, ils ont entrepris l'élaboration d'une nouvelle stratégie d'entreprise quinquennale qui a pris le nom « Agence 2010 : un plan directeur pour les cinq prochaines années ».

Les trois thèmes stratégiques indiqués dans Agence 2010 sont le renforcement des activités principales, l'évolution du modèle de régie et l'accroissement de nouvelles possibilités d'affaires.

La gestion du risque

La gestion du risque est un élément clé de la durabilité d'une entreprise, et le comité de régie d'entreprise du Conseil a guidé l'élaboration d'une politique relative à la gestion intégrée des risques en 2005-2006. En mars 2006, le Conseil a approuvé une nouvelle politique relative à la gestion intégrée des risques de l'ARC, qui établissait officiellement le rôle de supervision fondamental du Conseil dans la gestion du risque à l'ARC.

Le Conseil poursuivra son rôle de supervision de la gestion du risque à mesure que des stratégies et des méthodes sont élaborées pour appuyer la mise en oeuvre de la nouvelle politique.

La gestion des ressources humaines

Les commentaires et suggestions du Conseil en ce qui concerne la gestion des ressources humaines sont particulièrement importants en raison de la souplesse et de l'autonomie accordées à l'ARC par la loi dans ce domaine.

En 2005-2006, en raison des changements démographiques prévus à l'ARC au cours des prochaines années, le Conseil a mis davantage l'accent sur la planification de la relève. Les membres du Conseil ont examiné un rapport détaillé sur les plans de relève des postes de gestion aux niveaux les

plus élevés de l'Agence. De plus, le Conseil a passé en revue des stratégies visant à appuyer la planification de la relève, y compris des analyses démographiques, des profils des compétences du leadership, des programmes de formation et la désignation d'employés prometteurs.

Le Conseil a déterminé des critères de sélection pour les postes de commissaire et premier dirigeant et de commissaire délégué et chef des opérations. Pour la première fois, le Conseil a participé à l'évaluation du rendement du commissaire et premier dirigeant et il a également établi des objectifs de rendement mesurables pour 2006-2007. Ces activités du Conseil complétaient le processus d'évaluation du rendement du gouvernement fédéral pour les administrateurs généraux.

En 2005-2006, le Conseil a également supervisé deux initiatives principales en matière de ressources humaines : la réforme de la classification des postes et le nouveau système de prestation des services de rémunération qui est mis en oeuvre à l'ARC.

La régie du Conseil

En 2005-2006, l'orientation du Conseil en matière de régie a mené à l'adoption d'un certain nombre de principes et de processus liés aux pratiques exemplaires.

Le Guide de régie d'entreprise du Conseil a été révisé, et un processus officiel a été adopté pour la rédaction des résolutions du Conseil. De plus, on a modifié les *Lignes directrices permanentes du Conseil de direction touchant les conflits d'intérêts* afin de tenir compte des révisions du mois d'octobre 2004 du *Code régissant la conduite des titulaires de charge publique en ce qui concerne les conflits d'intérêts et l'après-mandat du gouvernement du Canada*.

Le Conseil a élaboré un plan de travail triennal afin d'harmoniser la planification et les priorités du Conseil avec la perspective triennale du Plan d'entreprise de l'Agence.

Les comités du Conseil effectuent un examen détaillé de nombreux points avant de les présenter devant tout le Conseil de direction. En 2005-2006, les comités ont été restructurés afin de mieux gérer les affaires de l'Agence. Chaque comité a élaboré sa propre charte et son propre plan de travail officiels (disponible dans notre site Web à www.cra-arc.gc.ca/agency/board/menu-f.html) afin de guider ses activités.

Dans le cadre de la restructuration, l'ancien comité des finances a été reconfiguré en deux nouveaux comités, soit le comité de la vérification et le comité des ressources.

Le mandat du comité des ressources comprend la supervision de la technologie de l'information, laquelle est reconnue comme priorité principale puisque l'Agence devra composer avec des systèmes anciens importants au cours des prochaines années.

Le mandat du comité de vérification comprend l'examen du cadre de comptabilité de l'ARC; les renseignements financiers et de rendement; les contrôles internes et la tolérance du risque; et l'observation des lois financières et environnementales. La charte du comité de vérification positionne l'Agence à l'avant-garde du programme du gouvernement du Canada visant à renforcer les contrôles de la responsabilité et de la vérification.

Conformément aux pratiques exemplaires en matière de régie, tous les membres du comité de la vérification connaissent le plan financier et sont tous indépendants de la gestion de l'Agence. Le comité a institué des séances à huis clos qui excluent les

dirigeants de l'Agence, à l'exception du chef de la vérification interne.

Un partenariat efficace

Depuis sa création en 1999, le Conseil de direction de l'ARC est devenu une pierre angulaire du système de gestion qui guide avec efficacité cette vaste organisation des plus diverses.

Le Conseil collabore avec l'effectif de la direction de l'Agence afin de maximiser les avantages de l'autonomie conférée par la loi à l'ARC dans la gestion de ses ressources, de ses services, de ses biens, de son personnel et de ses marchés. Cette approche de partenariat est surtout importante au moment où se produisent des changements fondamentaux, comme en ce qui concerne la prochaine période quinquennale englobée dans la stratégie d'entreprise « Agence 2010 ».

Comme nous l'avons mentionné dans l'introduction de ce rapport, aucune autre entité fédérale ne touche la vie de tous les jours des Canadiens autant que l'ARC. Même si le Conseil de direction ne participe pas directement à l'exécution des programmes d'impôt et de prestations, la nature stratégique et le niveau élevé du travail du Conseil signifient que son influence se fait sentir dans l'ensemble des opérations internes ainsi que dans la prestation de services externes de l'ARC. En fin de compte, les avantages de notre organisation gérée de façon efficace sont ressentis par les clients desservis par l'ARC et par les contribuables et les bénéficiaires de prestations avec qui nous faisons affaire.

2005-2006

Rapport annuel au Parlement

Annexes

Annexe A – Le Conseil de direction de l'ARC

Membres du Conseil

Le Conseil est formé de 15 membres, y compris la présidente, le commissaire et premier dirigeant, un directeur nommé par chacune des provinces, un directeur nommé par les territoires et deux directeurs nommés par le gouvernement fédéral. Les membres du Conseil offrent une perspective du secteur privé et une approche d'affaires à la gestion et, à ce titre, ils sont les champions d'un programme important de changement à l'ARC.

Le tableau suivant présente les membres du Conseil en date du 31 mars 2006.

Connie I. Roveto, IAS.A

Présidente, Conseil de direction
Présidente
Cirenia Management
Toronto (Ontario)

Camille Belliveau, FCGA, CFP

Consultant financier principal (à son compte)
Shediac (Nouveau-Brunswick)

Esmail Bharwani, LL.B., FCGA, FCCA

Avocat-procureur
Miller Thomson s.r.l.
Calgary (Alberta)

L. Bernice Buckle

Directrice d'entreprise
Corner Brook (Terre-Neuve-et-Labrador)

Raymond Desrochers, CA, CFE

Associé
BDO Dunwoody s.r.l., comptables agréés
Winnipeg (Manitoba)

André Gingras

Fondateur et directeur
André Gingras et Associés inc.
Montréal (Québec)

James J. Hewitt, FCMA

Directeur d'entreprise
Penticton (Colombie-Britannique)

Linda Ivany, FCGA

Directrice d'entreprise
Halifax (Nouvelle-Écosse)

Howard A. Leeson, Ph.D.

Professeur de sciences politiques
University of Regina
Regina (Saskatchewan)

James L. MacPhee, CA

Associé
Grant Thornton s.r.l., comptables agréés
Montague (Île-du-Prince-Édouard)

Rod Malcolm, CA

Directeur d'entreprise
Iqaluit (Nunavut)

James R. Nininger, Ph.D.

Directeur d'entreprise
Ottawa (Ontario)

Stephen E. Rudin

Conseiller en soins de santé
Toronto (Ontario)

Brock A. Smith

Directeur d'entreprise
Toronto (Ontario)

Michel Dorais, IAS.A

Commissaire et premier dirigeant
Agence du revenu du Canada
Ottawa (Ontario)

Composition des comités et participation des directeurs

Le Conseil de direction est appuyé par quatre comités et un sous-comité qui effectuent un examen détaillé d'un grand nombre de points avant qu'ils ne soient présentés devant tout le Conseil.

Le tableau suivant présente les membres de chacun des comités en date du 31 mars 2006 ainsi que le taux de participation de chaque directeur :

Membres du Conseil	Conseil de direction (quatre réunions et cinq téléconf.)	Comité de la vérification (trois réunions et six téléconf.)	Comité des ressources (Finances) (quatre réunions)	Comité des ressources humaines (quatre réunions)	Comité de régle d'entreprise (cinq réunions et deux téléconf.)	Sous-comité des nominations (une réunion)
Camille Belliveau	8/9		4/4 ²			
Esmail Bharwani	8/9	8/9	1/1 ¹			
Bernice Buckle	9/9		1/1 ¹	4/4		
Raymond Desrochers	7/9	7/9				
Michel Dorais	9/9		4/4	4/4	7/7	1/1
André Gingras	9/9		3/3 ¹			
Jim Hewitt	9/9	9/9 ²			5/5 ¹	
Linda Ivany	8/9		4/4 ³		7/7	
Howard Leeson	8/9			4/4 ³	7/7	1/1
Jim MacPhee	9/9	9/9 ³	1/1 ¹		7/7 ²	
Rod Malcolm	9/9		4/4			
Jim Niningner	9/9			4/4		
Connie Roveto	9/9	9/9	4/4	4/4	7/7 ³	1/1
Stephen Rudin	7/9			2/4		
Brock Smith	9/9			4/4 ²	2/2 ¹	
Moyenne de participation	94 %	94 %	100 %	93 %	100 %	100 %

¹ Indique des directeurs qui ont été nommés à un comité en juin 2005 et qui, par conséquent, n'ont pas été membres du comité pendant tout l'exercice 2005-2006.

² Indique un vice-président de comité.

³ Indique un président de comité.

Structure organisationnelle



En date du 31 mars 2006

Résumé exécutif

Introduction

Services fiscaux

Programmes de prestations

Activités de programme

Régie de l'Agence

Annexes

Annexe B – Autres sujets d'intérêt

Établissement de rapports à l'échelle du gouvernement

Pour répondre à l'engagement du gouvernement du Canada quant à la responsabilisation à l'égard du Parlement exprimé dans le document intitulé *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes*, le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada exige que nous présentions un compte rendu de nos progrès et de nos réalisations certaines politiques de gestion et initiatives particulières de grande envergure à l'échelle du gouvernement. Les initiatives et les politiques présentées ci-dessous sont abordées tout au long du présent rapport annuel. Pour en savoir plus sur certaines de ces initiatives vous pouvez consulter les pages Web dont les liens sont énumérés à l'annexe D.

Gouvernement en direct

L'initiative du Gouvernement en direct est l'engagement du gouvernement du Canada visant à rendre le gouvernement plus accessible à tous les Canadiens, à améliorer le service en direct et à bâtir la confiance à l'égard des transactions effectuées en direct. Dans son rapport intitulé *Gouvernement en direct 2006*, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada affirme que l'ARC a « joué un rôle crucial quant à la prestation de services électroniques du gouvernement ».

Le rapport cite IMPÔTNET comme « exemple bien connu de simplification des interactions avec le gouvernement », soulignant le fait que « les personnes qui utilisent le service pour la première fois l'apprécient particulièrement car elles n'ont pas besoin de connaissances ni de compétences spéciales, et trouvent le service rapide ». Le rapport précise aussi que « Mon dossier » de l'ARC a été repris tel quel par « Mon dossier au gouvernement », qui permet aux Canadiens de « créer une liste personnalisée de services offerts dans le cadre de multiples programmes du gouvernement » et que le Numéro d'entreprise de l'ARC a été retenu par d'autres

ministères fédéraux et six provinces, permettant ainsi à presque cinq millions d'entreprises de « s'inscrire par voie électronique à des programmes multiples dans plusieurs administrations à la fois ».

En 2005-2006, l'ARC a continué de contribuer aux initiatives à l'échelle du gouvernement afin d'améliorer les services aux Canadiens. Dans son rapport intitulé *Leadership in Customer Service: Building the Trust*, le cabinet d'experts-conseils Accenture a noté que l'ARC participe à un projet pilote du système national d'acheminement ces données qui fera progresser l'initiative de la Voie de communication protégée du gouvernement canadien, une infrastructure commune protégée visant à permettre l'intégration des services.

Développement durable

En 2005-2006, nous avons poursuivi la mise en oeuvre de notre troisième Stratégie de développement durable (SDD) par l'intermédiaire des quatre objectifs suivants : l'excellence environnementale dans nos opérations, une prestation de services durables, la participation des employés et une gestion moderne du développement durable. Au cours de cette période, nous avons réalisé une note de rendement pondérée de 89 %. Il ne reste qu'un an à la mise en oeuvre de la SDD actuelle, et nous sommes sur la bonne voie pour respecter nos engagements. Nous prévoyons déposer la quatrième SDD devant la Chambre des communes en décembre 2006. Pour en savoir plus sur le développement durable, vous pouvez consulter les pages Web dont les liens sont énumérés à l'annexe D.

Politique sur les voyages d'affaires

La Politique sur les voyages du Secrétariat du Conseil du Trésor, en date du 1^{er} octobre 2002, contient des dispositions relatives à des procédures efficaces et économiques en matière de voyages. Dans le tableau suivant, nous présentons les principales différences

entre les dispositions des politiques du Secrétariat du Conseil du Trésor et celles de l'ARC sur les voyages d'affaires. En général, l'ARC n'a pas engagé de coûts

supplémentaires par la mise en oeuvre de sa propre politique sur les voyages d'affaires.

Différences principales entre les politiques – SCT et ARC

Disposition de la politique	Directive sur les voyages du SCT	Politique sur les voyages d'affaires de l'ARC
Indemnité de repas et de faux frais	<ul style="list-style-type: none"> L'indemnité de faux frais est de 17,30 \$ par jour Réduit à 75 % au jour 31 lorsque la personne occupe une chambre corporative ou une chambre standard d'un hôtel ou un logement privé. 	<ul style="list-style-type: none"> L'indemnité de faux frais est de 17,50 \$ par jour Réduit à 75 % au jour 61 et à 50 % au jour 121 en cours de déplacement (si la période est connue dès le départ, le taux réduit doit s'appliquer à compter du jour 1)
Remboursement du coût réel d'un repas (jusqu'à concurrence de l'indemnité pour les repas qui s'applique) dans le secteur de l'Administration centrale	<ul style="list-style-type: none"> Lorsque le remboursement des dépenses du repas est manifestement raisonnable et légitime parce qu'elles découlent des fonctions du fonctionnaire 	<ul style="list-style-type: none"> À la discrétion du gestionnaire, dans les situations prévues par la politique et dans certaines circonstances exceptionnelles.
Remboursement pour les distances parcourues dans le secteur de l'Administration centrale	<ul style="list-style-type: none"> Toutes les distances qu'il est nécessaire de parcourir en service commandé dans le secteur de l'Administration centrale, en suivant les itinéraires les plus directs, sûrs et praticables 	<ul style="list-style-type: none"> Distance aller-retour entre le lieu de travail et le point de la première destination
Remboursement des frais Interac sur les cartes d'accès personnelle	<ul style="list-style-type: none"> Aucune disposition 	<ul style="list-style-type: none"> Pour les retraits en espèces raisonnablement nécessaires pour le voyage

Loi sur les frais d'utilisation

L'ARC a pour politique d'imputer des frais pour les services qui offrent aux bénéficiaires identifiables des avantages directs. La seule exception à cela est lorsque la politique gouvernementale ou les objectifs prépondérants du programme seraient compromis. À l'article 7 de la *Loi sur les frais d'utilisation*, on exige de chaque ministre qu'il dépose annuellement au parlement un rapport sur les frais d'utilisation en

vigueur, le ou avant le 31 décembre suivant la fin de chaque exercice.

Vous trouverez un résumé des trois frais d'utilisation de l'ARC en vertu de cette loi ainsi que de brèves descriptions du programme, du type de frais, de l'autorité d'imputer les frais et les mécanismes de consultation, d'analyse et de recours des clients qui sont actuellement établis pour chaque initiative dans les tableaux financiers du présent rapport (voir le tableau 7 à la page 162).

Réponse aux comités parlementaires, aux vérifications et aux évaluations pour 2005-2006

Les tableaux suivants présentent les réponses de l'ARC aux rapports présentés par les comités parlementaires et par la vérificatrice générale en 2005-2006. Ils

énumèrent aussi les vérifications et les évaluations internes et externes de l'ARC, publiées au cours du dernier exercice.

Réponses aux rapports des comités parlementaires

Aucun rapport de comités parlementaires n'a exigé une réponse de l'ARC en 2005-2006.

Les liens suivants dirigent vers les rapports de la vérificatrice générale, lesquels comprennent la réponse de l'ARC.

Réponses aux rapports de la vérificatrice générale

Agence du revenu du Canada — La vérification des déclarations de revenus des particuliers et des fiducies

<http://www.oag-bvg.gc.ca/domino/rapports.nsf/html/20051103cf.html>

Le soutien accordé aux industries culturelles

<http://www.oag-bvg.gc.ca/domino/rapports.nsf/html/20051105cf.html>

Vérifications externes

Aucune vérification externe de l'ARC n'a été menée au cours de 2005-2006.

Vérifications et évaluations internes

Coûts administratifs de l'année de base (2001-2002) du RPC/AE

Direction des organismes de bienfaisance

Étude de l'évaluation des programmes du système de déclaration des paiements contractuels

Projet de restructuration de la TPS/TVH

Protocole d'entente sur l'échange de renseignements relatifs aux impôts avec Revenu Québec

Vérification de la gestion du rendement du groupe de la gestion

Vérification de la Planification de la continuité des opérations

Vérification de la Recherche scientifique et du développement expérimental

Vérification de l'utilisation des Systèmes administratifs d'entreprise

Vérification de procédures de fin d'exercice choisies 2004-2005

Vérification des programmes de remboursements de la TPS/TVH aux visiteurs et aux résidents

Vérification nationale de la mise en oeuvre du Plan d'action sur la rapidité d'exécution des appels

Vérification nationale des frais de voyages d'affaires et d'accueil

Vérification régionale de la gestion du rendement des programmes des Cotisations et Services à la clientèle des Centres fiscaux

Vérification régionale touchant les cartes d'achat

Pour en savoir plus sur les vérifications et les évaluations, veuillez consulter l'adresse suivante :

<http://www.cra-arc.gc.ca/agency/internal/menu-f.html>, sous l'en-tête « 2005-2006 ».

Annexe C – Rendement global par rapport aux normes de service

Les normes de service de l'Agence du revenu du Canada appuient notre administration de programmes et facilitent l'observation par les Canadiens de la législation sur les taxes, l'impôt et les prestations, contribuant ainsi aux résultats escomptés. Les normes de service constituent la pierre angulaire de notre système de gestion du rendement et représentent notre engagement public à l'égard des niveaux de service auxquels les contribuables et les bénéficiaires de prestations peuvent raisonnablement s'attendre.

La direction établit des objectifs qui représentent le pourcentage ou le degré d'atteinte escompté d'une norme établie en fonction des réalités opérationnelles et de l'infrastructure, du rendement antérieur, du niveau de complexité des travaux et des attentes des Canadiens. Par exemple, les normes pour le traitement de première ligne présentent habituellement des échéanciers plus courts et/ou des objectifs plus élevés, alors que celles qui nécessitent une analyse et un examen plus approfondis présentent des échéanciers plus éloignés et/ou des objectifs moins élevés. Des résultats qui tombent considérablement en dessous des objectifs indiquent aux gestionnaires que des mesures correctives sont nécessaires.

L'atteinte de nos objectifs en matière de normes de service montre que l'organisation est efficace et est à l'écoute des besoins des contribuables et des bénéficiaires de prestations. Cela aide à établir la crédibilité dans nos opérations et contribue à accroître le niveau de confiance qu'ont les Canadiens envers le gouvernement.

De plus, les normes de service aident à établir les conditions nécessaires à l'observation. Par exemple, la capacité de l'ARC à fournir des renseignements ou à obtenir des éclaircissements sur des renseignements des contribuables ou des bénéficiaires des prestations de façon rapide et prévisible réduit la frustration, qui pourrait mener à une erreur ou retarder les décisions. Nous croyons depuis longtemps que, facilitant l'observation, nous l'améliorons.

Les normes de service ne sont pas immuables. En 2005-2006, un certain nombre de changements ont eu lieu. Nous avons mis en oeuvre et atteint une nouvelle norme de service (Services statistiques aux intervenants externes) en réponse à la nouvelle *Loi sur les frais d'utilisation*. Nous avons révisé l'objectif à la baisse à 90 % pour le temps d'attente du service au comptoir, comme l'indique notre *Plan d'entreprise 2005-2006 à 2007-2008*. Comme nous l'avons ensuite approuvé par l'intermédiaire de ce plan, c'est le dernier exercice où nous présenterons un rapport sur cette norme. Notre stratégie vise à offrir un service en personne sur rendez-vous et, en général, à migrer les contribuables et les bénéficiaires de prestations vers les options du libre-service qui sont plus rapides, accessibles et équitables. Autre nouveauté cette année, nous sommes en mesure de présenter un rapport sur le traitement des demandes T1013 ou du Système d'identification du représentant du déclarant pour les périodes de pointe et en dehors des périodes de pointe. Nous continuons d'évaluer le besoin d'une norme de service relative aux publications T1.

Il faut noter qu'un effort concerté visant à améliorer l'envoi en temps opportun des relevés des arriérés (RA) et des relevés de paiements provisoires (RPP) a entraîné une amélioration considérable des résultats. Les RA ont été envoyés à temps aux sociétés dans 95 % des cas, alors que les RPP ont été fournis à temps dans 99 % des cas. Cela se compare à 63 % et à 49 % respectivement en 2004-2005.

Notre secteur des régimes enregistrés entreprend une importante initiative de restructuration dans le but d'améliorer le contrôle de l'observation dans cette industrie. À l'avenir, nous mettrons davantage l'accent sur les vérifications des régimes enregistrés afin de repérer les cas d'inobservation, alors que l'analyse au moment de l'enregistrement d'un régime sera effectuée en fonction des critères de risque. La mise en oeuvre de nouveaux processus et d'une nouvelle infrastructure aura une incidence sur les normes de

service existantes et notre capacité de rendre compte du rendement. Cette année, nous avons des résultats pour seulement six mois dans le cas des normes qui s'appliquent à l'agrément d'un régime de pension complet et réputé et aux modifications et aux cessations.

En tant qu'outil de gestion, les normes de service peuvent mettre en évidence de façon efficace le besoin de prendre des mesures correctives lorsque le rendement n'atteint pas l'objectif. La norme de service

relative aux décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu indique que le délai moyen pour rendre des décisions anticipées était passé à 84 jours, ce qui dépasse l'objectif moyen de 60 jours, alors que les ressources ont diminué. Il est possible que des décisions moins rapides entraînent les contribuables vers des opérations douteuses, ce qui pourrait entraîner une baisse de l'observation et des activités de vérification et d'appels plus coûteuses (voir la page 40).

Service	Norme de service	Résultats 2003-2004	Résultats 2004-2005	Résultats 2005-2006
Aide à la clientèle				
1. Programme de solution de problèmes	Accusé de réception dans un délai de deux jours ouvrables.	94 % <input checked="" type="checkbox"/>	98 % <input checked="" type="checkbox"/>	98 % <input checked="" type="checkbox"/> (voir la note)
		Objectif : 100 %		
2. Programme de solution de problèmes	Solution ou communication avec le contribuable dans un délai de 15 jours ouvrables	94 % <input checked="" type="checkbox"/>	97 % <input checked="" type="checkbox"/>	97 % <input checked="" type="checkbox"/> (voir la note)
		Objectif : 100 %		
3. Délai d'attente pour le service au comptoir	20 minutes (sauf en période de pointe)	81 % <input checked="" type="checkbox"/>	90 % <input checked="" type="checkbox"/>	89 % <input checked="" type="checkbox"/> (voir la note)
		Objectif : 100 %		
4. Demandes de renseignements téléphoniques généraux – Réponse aux appels en attente	Dans un délai de deux minutes	Sans objet	81 % <input checked="" type="checkbox"/>	80 % <input checked="" type="checkbox"/>
		Objectif : 80 %		
5. Demandes de renseignements téléphoniques des entreprises – Réponse aux appels en attente	Dans un délai de deux minutes	Sans objet	81 % <input checked="" type="checkbox"/>	85 % <input checked="" type="checkbox"/>
		Objectif : 80 %		
6. Décisions anticipées en matière d'impôt communiquées aux contribuables	Dans un délai de 60 jours en moyenne	57 jours <input checked="" type="checkbox"/>	62 jours <input checked="" type="checkbox"/>	84 jours <input checked="" type="checkbox"/>
		Objectif : dans un délai de 60 jours en moyenne		
7. Interprétations techniques en matière d'impôt sur le revenu	Dans un délai de 90 jours en moyenne	82 jours <input checked="" type="checkbox"/>	75 jours <input checked="" type="checkbox"/>	87 jours <input checked="" type="checkbox"/>
		Objectif : dans un délai de 90 jours en moyenne		
8. Demandes d'agrément des régimes de pension	Agrément réputé dans un délai de 60 jours	78 % <input checked="" type="checkbox"/>	88 % <input checked="" type="checkbox"/>	95 % <input checked="" type="checkbox"/> (voir la note)
		Objectif : 85 %		
9. Demandes d'agrément des régimes de pension	Examen complet en 180 jours	91 % <input checked="" type="checkbox"/>	89 % <input checked="" type="checkbox"/>	96 % <input checked="" type="checkbox"/> (voir la note)
		Objectif : 85 %		
Légende	<input checked="" type="checkbox"/> Atteint ou Objectif dépassé	<input checked="" type="checkbox"/> Objectif en grande partie atteint (au moins 95 %)	<input checked="" type="checkbox"/> Objectif non atteint	Norme de service nouvelle ou modifiée

Service	Norme de service	Résultats 2003-2004	Résultats 2004-2005	Résultats 2005-2006
10. Modifications aux régimes de pension agréés	9 mois	78 % <input checked="" type="checkbox"/>	84 % <input checked="" type="checkbox"/>	89 % <input checked="" type="checkbox"/> (voir la note)
		Objectif : 80 %		
11. Cessation des régimes de pension agréés	Un an	77 % <input checked="" type="checkbox"/>	88 % <input checked="" type="checkbox"/>	90 % <input checked="" type="checkbox"/> (voir la note)
		Objectif : 85 %		
12. Régimes d'épargne-retraite (demandes d'enregistrement, de modification ou de cessation)	Dans un délai de 60 jours	89 % <input checked="" type="checkbox"/>	97 % <input checked="" type="checkbox"/>	84 % <input checked="" type="checkbox"/>
		Objectif : 80 %		
13. Fonds de revenu de retraite (demandes d'enregistrement, de modification ou de cessation)	Dans un délai de 60 jours	90 % <input checked="" type="checkbox"/>	95 % <input checked="" type="checkbox"/>	84 % <input checked="" type="checkbox"/>
		Objectif : 80 %		
14. Régimes d'épargne-études (demandes d'enregistrement, de modification ou de cessation)	60 jours	92 % <input checked="" type="checkbox"/>	93 % <input checked="" type="checkbox"/>	88 % <input checked="" type="checkbox"/>
		Objectif : 85 %		
15. Rapports d'évaluation actuarielle	9 mois	72 % <input checked="" type="checkbox"/>	81 % <input checked="" type="checkbox"/>	80 % <input checked="" type="checkbox"/>
		Objectif : 80 %		
16. Régimes de revenu différé – Réponse aux demandes téléphoniques	Dans un délai de 2 jours ouvrables	100 % <input checked="" type="checkbox"/>	100 % (voir la note) <input checked="" type="checkbox"/>	100 % <input checked="" type="checkbox"/>
		Objectif : 100 %		
17. Régimes de revenu différé – Réponse aux demandes écrites	Dans un délai de 60 jours	64 % <input checked="" type="checkbox"/>	69 % <input checked="" type="checkbox"/>	75 % <input checked="" type="checkbox"/>
		Objectif : 80 %		
18. Régimes de revenu différé – enregistrement	180 jours	Sans objet	85 % <input checked="" type="checkbox"/>	79 % <input checked="" type="checkbox"/>
		Objectif : 80 %		
19. Régimes de revenu différé – modifications ou cessation	270 jours (9 mois)	Sans objet	82 % <input checked="" type="checkbox"/>	68 % <input checked="" type="checkbox"/>
		Objectif : 80 %		
20. Organismes de bienfaisance – Réponse aux demandes téléphoniques mises en attente	Dans un délai de 60 secondes	Non disponible	90 % <input checked="" type="checkbox"/>	87 % <input checked="" type="checkbox"/>
		Objectif : 85 %		
Cotisations des déclarations et traitement des paiements				
21. Traitement des déclarations de revenus T1 des particuliers produites sur papier	De 4 à 6 semaines	4 semaines <input checked="" type="checkbox"/>	Moins de 4 semaines <input checked="" type="checkbox"/>	Moins de 4 semaines <input checked="" type="checkbox"/>
		Objectif : 4 semaines		
22. Traitement des déclarations de revenus T1 des particuliers transmises par voie électronique (TED, IMPÔTEL et IMPÔTNET)	2 semaines	2 semaines <input checked="" type="checkbox"/>	Moins de 2 semaines <input checked="" type="checkbox"/>	Moins de 2 semaines <input checked="" type="checkbox"/>
		Objectif : 2 semaines		
23. Traitement des déclarations de revenus T3 des fiducies	Dans un délai de 4 mois	72 % <input checked="" type="checkbox"/>	97 % <input checked="" type="checkbox"/>	96 % <input checked="" type="checkbox"/>
		Objectif : 95 %		
24. Réponse aux demandes de redressement faites par les clients (T1)	8 semaines	5 semaines <input checked="" type="checkbox"/>	6 semaines <input checked="" type="checkbox"/>	6 semaines (voir la note) <input checked="" type="checkbox"/>
		Objectif : 100 %		
Légende				
<input checked="" type="checkbox"/> Atteint ou Objectif dépassé	<input checked="" type="checkbox"/> Objectif en grande partie atteint (au moins 95 %)	<input checked="" type="checkbox"/> Objectif non atteint		Norme de service nouvelle ou modifiée

Résumé exécutif

Introduction

Services fiscaux

Programmes de prestations

Activités de programme

Page de l'Agence

Annexes

Service	Norme de service	Résultats 2003-2004	Résultats 2004-2005	Résultats 2005-2006
25. Traitement des demandes de remboursement de la TPS/TVH aux visiteurs	De 4 à 6 semaines	98 % <input checked="" type="checkbox"/> Objectif : 100 %	99 % <input checked="" type="checkbox"/> Objectif : 95 %	99,7 % <input checked="" type="checkbox"/>
26. Traitement des déclarations de revenus T2 des sociétés	75 % en 50 jours	76 % <input checked="" type="checkbox"/> Objectif : 75 % en 50 jours	82 % <input checked="" type="checkbox"/>	88 % <input checked="" type="checkbox"/>
	90 % en 90 jours	93 % <input checked="" type="checkbox"/> Objectif : 90 % en 90 jours	96 % <input checked="" type="checkbox"/>	96 % <input checked="" type="checkbox"/>
27. Traitement des déclarations de TPS/TVH	21 jours	96 % <input checked="" type="checkbox"/> Objectif : 95 %	97 % <input checked="" type="checkbox"/>	98 % <input checked="" type="checkbox"/>
28. Demandes de crédits remboursables de la RS&DE	120 jours	95 % <input checked="" type="checkbox"/> Objectif : 90 %	93 % <input checked="" type="checkbox"/>	92 % <input checked="" type="checkbox"/>
29. Demandes de crédits non remboursables de la RS&DE	365 jours	92 % <input checked="" type="checkbox"/> Objectif : 90 %	94 % <input checked="" type="checkbox"/>	95 % <input checked="" type="checkbox"/>
30. Demandes de crédits remboursables de la RS&DE – demandes de redressement faites par le demandeur	240 jours	95 % <input checked="" type="checkbox"/> Objectif : 90 %	95 % <input checked="" type="checkbox"/>	94 % <input checked="" type="checkbox"/>
31. Demandes de crédits non remboursables de la RS&DE – demandes de redressement faites par le demandeur	365 jours	94 % <input checked="" type="checkbox"/> Objectif : 90 %	94 % <input checked="" type="checkbox"/>	94 % <input checked="" type="checkbox"/>
32. Envoi de relevés des arriérés aux sociétés	Envoyé avant la fin du mois	67 % <input checked="" type="checkbox"/> Objectif : 95 %	63 % <input checked="" type="checkbox"/>	95 % <input checked="" type="checkbox"/>
33. Envoi mensuel d'un relevé des paiements provisoires aux sociétés	Envoyé au plus tard le 18 ^e jour du mois	61 % <input checked="" type="checkbox"/> Objectif : 95 %	49 % <input checked="" type="checkbox"/>	99 % <input checked="" type="checkbox"/>
Observation en matière de production de déclaration et de versement				
34. Traitement des demandes d'équité relatives aux comptes débiteurs et aux comptes de fiducies	De 4 à 6 semaines	90 % <input checked="" type="checkbox"/> Objectif : 90 %	90 % <input checked="" type="checkbox"/>	90 % (voir la note) <input checked="" type="checkbox"/>
Observation en matière de déclaration				
35. Crédits d'impôt pour production cinématographique et télévisuelle – demandes remboursables – non vérifiées	60 jours	96 % <input checked="" type="checkbox"/> Objectif : 90 %	94 % <input checked="" type="checkbox"/>	90 % <input checked="" type="checkbox"/>
36. Crédits d'impôt pour production cinématographique et télévisuelle – demandes remboursables – vérifiées	120 jours	93 % <input checked="" type="checkbox"/> Objectif : 90 %	95 % <input checked="" type="checkbox"/>	92 % <input checked="" type="checkbox"/>
Appels				
37. Lettre de premier contact envoyée dans un délai de 30 jours pour les oppositions, les différends et les appels	30 jours	89 % <input checked="" type="checkbox"/> Objectif : 85 %	90 % <input checked="" type="checkbox"/>	89 % (voir la note) <input checked="" type="checkbox"/>
Légende	<input checked="" type="checkbox"/> Atteint ou Objectif dépassé <input checked="" type="checkbox"/> Objectif en grande partie atteint (au moins 95 %) <input checked="" type="checkbox"/> Objectif non atteint Norme de service nouvelle ou modifiée			

Service	Norme de service	Résultats 2003-2004	Résultats 2004-2005	Résultats 2005-2006
Programmes de prestations				
38. Traitement des demandes de PFCE	À la fin du deuxième mois suivant le mois de réception de la demande	99 % ✓	99 % ✓	99 % (voir la note) ✓
		Objectif : 98 %		
39. Mise à jour des comptes – Réponses aux demandes écrites	À la fin du deuxième mois suivant le mois de réception de la demande	98 % ✓	99 % ✓	97 % (voir la note) ☑
		Objectif : 98 %		
40. Validation et contrôle – Résultats de l'examen	60 jours	92 % ✓	98 % ✓	93 % (voir la note) ✓
		Objectif : 90 %		
41. Système d'identification du représentant du contribuable (SIRC)	Traitement des T1013 dans un délai de cinq jours suivant la réception en dehors des périodes de pointe	Sans objet	50 % ✕	71 % (voir la note) ✕
		Objectif : 90 %		
42. Système d'identification du représentant du contribuable (SIRC)	Traitement des T1013 dans un délai de 20 jours pendant les périodes de pointe	Sans objet	Non mesuré	96 % (voir la note) ✓
		Objectif : 90 %		
Services à l'entreprise				
43. Services statistiques aux intervenants externes	Réponse aux demandes de données statistiques des clients ou des contribuables dans un délai moyen de 30 jours civils	Sans objet	Sans objet	28 jours (voir la note) ✓
		Objectif : dans un délai moyen de 30 jours civils		
Légende	✓ Atteint ou Objectif dépassé	☑ Objectif en grande partie atteint (au moins 95 %)	✕ Objectif non atteint	Norme de service nouvelle ou modifiée

Notes explicatives concernant la *Qualité des données (QD)* ou l'*Écart (E)* significatif quant au rendement :

Lorsque les normes de service sont exprimées en nombre de jours, elles renvoient à des jours civils.

Les résultats sont arrondis au décimal le plus près.

Normes 1 et 2 : QD : Les résultats représentent les BSF seulement et non les Centres fiscaux, et ils s'appuient sur un échantillonnage.

Norme 3 : QD : La norme ne s'applique pas durant les périodes de pointe. Les périodes de pointe se situent de 10 h 30 à 13 h chaque jour et de 8 h 15 à 17 h du 1^{er} mars au 30 avril. E : l'objectif a été réduit pour 2005-2006 conformément au *Plan d'entreprise 2006-2007 à 2008-2009*.

Normes 8, 9, 10 et 11 : QD : Les résultats représentent les six premiers mois de l'exercice. En raison de la restructuration et des modifications (mentionnées dans notre *Plan d'entreprise 2006-2007 à 2008-2009*) aux normes de service, nous avons interrompu la surveillance et les rapports sur ces normes en novembre 2006.

Norme 16 : QD : En 2005-2006, les renseignements s'appuyaient sur un dénombrement manuel des rapports d'employés.

Norme 24 : QD : La norme s'applique aux redressements simples demandés par les clients, c'est-à-dire ceux qui se rapportent aux circuits de travail qui ne comportent pas l'attente de renseignements de fonds en vue d'être résolus.

Norme 27 : QD : Les systèmes utilisés pour déterminer le délai de traitement des déclarations TPS/TVH incluent aussi un petit volume (environ 10 %) d'autres charges de travail de TPS. En général, 98,29 % du total de la charge de travail fut effectuée dans les 21 jours en 2005-2006; donc, nous croyons les résultats représentatifs.

Norme 34 : QD : Les résultats s'appuient sur des prévisions.

Norme 37 : QD : Cette norme exclut, par exemple, celles qui sont résolues dans un délai de 30 jours, les oppositions non valides et les oppositions de groupes qui traitent d'un problème commun comme les différends liés à l'équité salariale.

Normes 38, 39, 40, 41 et 42 : QD : En 2004-2005, les renseignements s'appuyaient sur un échantillonnage.

Norme 43 : QD : Il s'agit d'une nouvelle norme de service et, par conséquent, aucune donnée antérieure ne s'applique.

Résumé exécutif

Introduction

Services fiscaux

Programmes de prestations

Activités de programme

Régie de l'Agence

Annexes

Les tableaux suivants présentent une mise à jour des nouvelles normes et des nouveaux objectifs, des suppressions et des normes de service en cours d'élaboration en 2006-2007. Durant le dernier exercice, on a approuvé, au moyen de notre *Plan d'entreprise 2006-2007 à 2008-2009*, l'introduction de changements à plusieurs normes relatives aux régimes de pension agréés découlant des activités de restructuration. Il a été également convenu de supprimer la norme de service au comptoir en 2006-2007, en vue des changements à la prestation du service en personnes et de supprimer la norme relative aux relevés des arriérés (RA), vu les préoccupations liées au développement durable voulant que les RA étaient souvent une reproduction de renseignements envoyés au contribuable.

Nouvelles normes de service et Objectifs pour 2006-2007

Activité de programme	Norme de service	Objectif
Aide à la clientèle	Réponse aux demandes écrites relatives aux décisions et aux interprétations de la TPS/TVH dans un délai de 45 jours ouvrables suivant la réception de la demande.	75 %
Cotisations des déclarations et traitement des paiements	Établir les cotisations des déclarations de la taxe d'accise, du droit d'accise et du droit pour la sécurité des passagers du transport aérien dans un délai de 90 jours suivant la réception d'une déclaration complète.	95 %

Suppressions des normes de service existantes pour 2006-2007

Activité de programme	Norme de service
Aide à la clientèle	Délais d'attente pour le service au comptoir
Cotisations des déclarations et traitement des paiements	Relevé des arriérés (RA)

Normes de service en cours d'élaboration en 2006-2007

Activité de programme	Norme de service
Aide à la clientèle	Réponse à la correspondance liée aux demandes de renseignements généraux et des entreprises <ul style="list-style-type: none"> • Objectif - AD
	Organismes de bienfaisance – examen et réponse aux demandes d'enregistrement des organismes de bienfaisance dans un délai de quatre mois suivant la réception de la demande complète. <ul style="list-style-type: none"> • Objectif – 80 %
	Régimes enregistrés (demandes d'agrément, modifications et cessations) et rapports actuariels – restructuration des opérations apportera des changements aux normes de service.
	Réponse aux demandes téléphoniques liées aux décisions et aux interprétations relatives à la TPS/TVH <ul style="list-style-type: none"> • Objectif – 85 %
	Réponse aux appels téléphoniques sur la Prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE) mis en attente. <ul style="list-style-type: none"> • Objectif – AD
Cotisations des déclarations et traitement des paiements	« Modifier ma déclaration » par l'intermédiaire de « Mon dossier » <ul style="list-style-type: none"> • Objectif – AD
Observation en matière de déclaration	Demandes téléphoniques sur la Section des retenues à la source de la partie XIII <ul style="list-style-type: none"> • Objectif – AD
Programmes de prestations	Concernant les demandes de renseignements relatives aux comptes de PFCE ou du crédit de TPS/TVH, nous traiterons vos renseignements avec précision et, s'il y a lieu, nous enverrons un paiement, un avis ou une lettre. Objectif – 98 %
	Concernant le traitement des demandes de PFCE, nous traiterons vos renseignements avec précision et, s'il y a lieu, nous enverrons un paiement, un avis ou une lettre. <ul style="list-style-type: none"> • Objectif – 98 %

Résumé exécutif

Introduction

Services fiscaux

Programmes de prestations

Activités de programme

Régie de l'Agence

Annexes

Annexe D – Adresses URL pour obtenir d'autres renseignements

Sites Web de l'ARC	
L'ARC : les cinq premières années	http://www.cra-arc.gc.ca/agency/review/2005/menu-f.html
Amélioration des services à l'ARC	http://www.cra-arc.gc.ca/agency/standards/2004-2005-f/menu-f.html
Biographie du commissaire de l'ARC	http://www.cra-arc.gc.ca/agency/commissioner/menu-f.html
Crédit pour la TPS/TVH	http://www.cra-arc.gc.ca/benefits/gsthst/menu-f.html
Développement durable	http://www.cra-arc.gc.ca/agency/sustainable/menu-f.html
Dispositions en matière d'équité	http://www.cra-arc.gc.ca/agency/fairness/fair-prov-f.html
Information pour les nouveaux arrivants	http://www.cra-arc.gc.ca/tax/nonresidents/individuals/newcomer-f.html
Ministre du Revenu national	http://www.cra-arc.gc.ca/agency/minister/menu-f.html
Notices biographiques des membres du Conseil de direction	http://www.cra-arc.gc.ca/agency/board/biographies-f.html
Nouvelles techniques sur le commerce électronique	http://www.cra-arc.gc.ca/F/pub/tp/itnews-25/itnews-25-f.pdf
Plan d'entreprise 2005-2006 à 2007-2008	http://www.cra-arc.gc.ca/agency/business_plans/20054/menu-f.html
Prestation fiscale canadienne pour enfants	http://www.cra-arc.gc.ca/benefits/cctb/menu-f.html
Prestation nationale pour enfants	http://www.cra-arc.gc.ca/benefits/ncb-f.html
Programme des divulgations volontaires	http://www.cra-arc.gc.ca/agency/fairness/vdp-f.html
Rapport annuel 2004-2005	http://www.cra-arc.gc.ca/agency/annual/2004-2005/menu-f.html
Recettes découlant des frais exigés des utilisateurs de l'extérieur	http://www.cra-arc.gc.ca/utilisateurs
Service d'information interactif	http://www.cra-arc.gc.ca/tax/individuals/topics-index/menu-f.html
Services électroniques de l'ARC (Gouvernement en direct)	http://www.cra-arc.gc.ca/eservices/gol/menu-f.html

Sites Web connexes	
Accenture E-Government Report	http://www.accenture.com/Countries/Canada/About_Accenture/Newsroom/GovernmentsReportFinds.htm
Agence des services frontaliers du Canada	www.cbsa.gc.ca
Chambre des communes	www.parl.gc.ca
Citoyenneté et Immigration Canada	www.cic.gc.ca
Initiative Gouvernement en direct	www.gol-ged.gc.ca
Loi sur la protection des renseignements personnels	http://lois.justice.gc.ca/fr/P-21/index.html
Loi sur l'accès à l'information	http://lois.justice.gc.ca/fr/A-1/index.html
Ministère de la Justice	www.justice.gc.ca
Ministère des Finances	www.fin.gc.ca
Ressources humaines et Développement Social Canada	www.hrsdc.gc.ca
Secrétariat du Conseil du Trésor	www.tbs-sct.gc.ca
Sénat du Canada	http://www.parl.gc.ca/
Site du gouvernement du Canada	www.canada.gc.ca
Structure de gestion, des ressources et des résultats	http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/mrrs-sgrr_f.asp

Annexe E – Glossaire

Appels abandonnés	Appels téléphoniques de clients qui accèdent au système de distribution automatique des appels et raccrochent avant d'avoir joint un agent. Les clients raccrochent soit parce que le message vocal lors de l'attente leur a fourni suffisamment d'information, soit parce qu'ils ne veulent plus attendre.
Comptabilité d'exercice	Méthode au moyen de laquelle les recettes et les dépenses sont inscrites pour la période au cours de laquelle elles sont considérées comme ayant été gagnées et engagées.
Accessibilité des demandeurs	Mesure du pourcentage des demandeurs qui accèdent à notre service téléphonique et joignent le message vocal.
Annulation	Décision d'annuler une pénalité ou des intérêts qui ont déjà été imposés.
Observation	Respect de la loi. L'observation totale des lois fiscales comprend la production de déclarations, l'inscription, le versement et la déclaration relativement aux impôts et aux prestations de façon volontaire, exacte et ponctuelle.
Trésor	Le compte bancaire du gouvernement du Canada que tous les ministères et organismes doivent utiliser. Tous les dépôts et tous les paiements doivent être crédités ou imputés au Trésor par l'entremise du receveur général.
Différend	Terme général désignant un différend, une opposition ou un appel présenté au ministre, par un contribuable ou en son nom, relativement à une décision de l'ARC.
Admissible – Avoir droit	Se dit d'une personne qui remplit les exigences donnant droit à un paiement ou à un crédit particulier.
Exécution	Mesures prises par l'ARC pour relever les cas d'inobservation et les corriger.
Droit à prestation	Montant dû à une personne qui y a droit pour une période donnée.
Résultats escomptés	Énoncés, en termes clairs et concrets, des résultats que l'ARC s'attend à réaliser au cours de la période de planification; l'Agence évaluera son rendement au moyen de ces énoncés et en rendra compte.
Dispositions d'équité	Mesures législatives adoptées au début des années 1990 pour accorder un allègement (p. ex. renonciation aux intérêts et pénalités) aux contribuables dans certaines circonstances indépendantes de leur volonté.
Incidence fiscale	L'incidence fiscale totale est l'impôt supplémentaire déterminé grâce aux activités d'observation et comprend les impôts fédéral et provincial (excluant le Québec), les remboursements d'impôt fédéral compensés ou réduits, les intérêts et les pénalités ainsi que la valeur actualisée des impôts futurs anticipés.
Régie	Terme général désignant les institutions et les processus au moyen desquels une organisation est dirigée et contrôlée.
Comptabilité de caisse modifiée	Une méthode permettant d'inscrire des dépenses et des recettes, ce qui comprend des comptes créditeurs et débiteurs à la fin de l'année, même si les fonds n'ont pas nécessairement été transférés.
Dossier non traitable	Dossier qui est en attente d'une décision de la cour, dossier similaire qui est en attente, dossier qui est en attente d'une opinion d'un bureau des Appels à l'Administration centrale ou (dans le cas des questions touchant le Régime de pensions du Canada ou l'assurance-emploi et les questions fiscales) dossier qui a été renvoyé à un groupe spécialisé du RPC/AE devant fournir une opinion.
Extrants	Activités, produits ou services réels qui découlent de l'exécution d'un programme ou d'une initiative.
Rendement	Mesure dans laquelle une organisation, un programme, etc. atteint ses résultats escomptés par rapport aux résultats escomptés.

Résumé exécutif

Introduction

Services fiscaux

Programme
de prestationsActivités de
programme

Régie de l'Agence

Annexes

Risque	C'est l'expression de la probabilité d'un événement futur susceptible d'influer sur l'atteinte des objectifs de l'organisation. Le risque est géré par une approche systématique visant à établir le meilleur plan d'action en cas d'incertitude. Il s'agit notamment de déterminer, d'évaluer et de comprendre les questions liées au risque, de prendre des mesures pour les régler et de communiquer l'information à leur sujet.
Norme de service	Énoncé public sur le niveau de rendement que l'ARC s'engage à atteindre et auquel les Canadiens peuvent raisonnablement s'attendre.
Résultat stratégique	Ce résultat décrit les activités fondamentales qui font partie du mandat d'une organisation et qui procurent des avantages durables aux Canadiens.
Économie clandestine	Activité économique qui n'est ni déclarée ni consignée. Le paiement des impôts payables est ainsi évité.
Programme des divulgations volontaires	Programme qui donne aux contribuables la possibilité de corriger les erreurs et omissions passées et de déclarer à l'ARC leurs obligations au titre de l'impôt, sans être pénalisés.
Renonciation	Décision de ne pas imposer les pénalités ou les intérêts applicables, soit à la demande du contribuable ou sur l'initiative de l'ARC.
Radiation	Taxes et impôts irrécouvrables qui sont radiés du portefeuille actif des comptes débiteurs après que l'ARC a pris toutes les mesures raisonnables pour les percevoir et qu'elle a épuisé tous les moyens possibles de les recouvrer.

Annexe F – Acronymes et abréviations

NCA	Norme de classification de l'Agence
RED	Règlement extrajudiciaire des différends
RA	Rapport annuel
LAI	<i>Loi sur l'accès à l'information</i>
CD	Conseil de direction
SAE	Systèmes administratifs d'entreprise
SGRHAC	Système de gestion des ressources humaines axé sur les compétences
ASFC	Agence des services frontaliers du Canada
ARC	Agence du revenu du Canada
PFCE	Prestation fiscale canadienne pour enfants
CIAT	Centre interaméricain des administrateurs fiscaux
GOE	Gestion et orientation de l'entreprise
PE	Plan d'entreprise
RPC	Régime de pensions du Canada
SDPC	Système de déclaration des paiements contractuels
CST	Centre de la sécurité des télécommunications
ASE	Allocations spéciales pour enfants
SCRS	Service canadien du renseignement de sécurité
CIPH	Crédit d'impôt pour personnes handicapées
PAE	Programme d'aide aux employés
AE	Assurance-emploi
LSE	Libre-service des employés
EX	Groupe de la direction
CANAFE	Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada
ETP	Équivalent temps plein
FTP	Protocole de transfert de fichier
TPS	Taxe sur les produits et services
GTEC	Exposition sur la technologie dans l'administration gouvernementale
RH	Ressources humaines
RHDCC	Ressources humaines et Développement des compétences Canada
RRRH	Réforme et renouvellement des ressources humaines
TVH	Taxe de vente harmonisée

TI	Technologie de l'information
DGI	Direction générale de l'informatique
CICAFI	Centre d'information conjoint sur les abris fiscaux internationaux
ERC	Environnement réparti contrôlé
MG	Groupe de gestion
PE	Protocole d'entente
SGRR	Structure de gestion des ressources et des résultats
LSG	Libre-service des gestionnaires
PNE	Prestation nationale pour enfants
BVG	Bureau du vérificateur général du Canada
OCDE	Organisation de coopération et de développement économiques
LPRP	<i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>
AAP	Architecture des activités de programmes
PATA	<i>Pacific Association of Tax Administrators</i>
IPFPC	Institut professionnel de la fonction publique du Canada
PPQ	Processus de préqualification
CPRR	Cadre de planification, de rapport et de responsabilisation
AFPC	Alliance de la Fonction publique du Canada
GRC	Gendarmerie royale du Canada
RS&DE	Recherche scientifique et développement expérimental
ADS	Améliorations à la disponibilité du service
DSC	Développement social Canada
DD	Développement durable
HD	Haute direction
T1	Déclaration de revenus et de prestations des particuliers
T2	Déclaration de revenus des sociétés
T4	Relevé des gains et des déductions fait par l'employeur
BSF	Bureau des services fiscaux
VDP	Programme des divulgations volontaires

Résumé exécutif

Introduction

Services fiscaux

Programmes de prestations

Activités de programme

Régie de l'Agence

Annexes

États financiers



Table des matières des États financiers

Énoncé de responsabilité de la direction	107
États financiers vérifiés – Activités de l'Agence.....	109
Discussion et analyse de la gestion des activités de l'Agence	129
États financiers vérifiés – Activités administrées	131
Discussion et analyse de la gestion à l'appui des États financiers vérifiés.....	146
Information financière supplémentaire non vérifiée	147
Renseignements sur le rendement financier – Crédits parlementaires	149
Tableaux sur le rendement financier.....	151

2005-2006

Rapport annuel au Parlement

Énoncé de responsabilité de la direction

Nous avons préparé les états financiers ci-joints de l'Agence du revenu du Canada conformément aux principes comptables utilisés pour préparer les états financiers du gouvernement du Canada. Les principales conventions comptables sont énoncées à la Note 2 complémentaire aux états financiers.

Les membres de la direction de l'Agence sont chargés d'assurer l'intégrité et l'objectivité des données présentées dans les états financiers. De plus, afin d'assurer l'objectivité et l'impartialité des états financiers, ces derniers sont révisés par le Comité de vérification et approuvés par le Conseil de direction. Le Comité de vérification est indépendant de la direction et tient des réunions à intervalles réguliers avec cette dernière de même qu'avec les vérificateurs internes et la vérificatrice générale du Canada. Les vérificateurs ont libre accès au Comité de vérification.

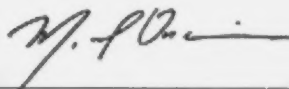
Certaines informations présentées dans les états financiers, comme les comptes de régularisation et la provision pour créances douteuses, sont fondées sur les meilleures estimations et le jugement de la direction, compte tenu de l'importance relative. Pour s'acquitter de ses obligations au chapitre de la comptabilité et de la présentation de rapports, la direction tient des comptes pour l'enregistrement des opérations financières de l'Agence. Les informations financières soumises aux *Comptes publics du Canada* et inclus dans le *Rapport annuel de l'Agence* concordent avec les états financiers ci-joints.

L'Agence exploite des systèmes de gestion financière et de contrôle interne qui tiennent compte des coûts, des avantages et des risques. Ces systèmes sont conçus pour donner une assurance raisonnable que les opérations respectent les autorisations du Parlement et des autres parties telles que les provinces et les territoires, qu'elles sont exécutées en conformité avec les règlements et la *Loi sur la gestion des finances publiques*, et qu'elles sont enregistrées de manière à rendre compte de l'utilisation des fonds et à assurer la protection des actifs. Les systèmes de gestion financière et de contrôle interne sont appuyés par des programmes de vérification interne. L'Agence veille également à l'objectivité et à l'intégrité des données de ses états financiers par la sélection soignée, la formation et le perfectionnement d'employés qualifiés, par des dispositions assurant une répartition appropriée des responsabilités et par des programmes de communication visant à assurer la compréhension des règlements, des politiques, des normes et des responsabilités de gestion dans toute l'organisation.

La vérificatrice générale du Canada effectue une vérification indépendante et exprime des opinions sur les états financiers ci-joints.

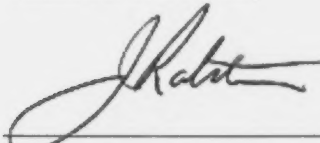
Approuvé par :

Le commissaire et premier dirigeant,



Michel Dorais, IAS.A

Administrateur supérieur des affaires
financières et sous-commissaire
Finances et administration,



James Ralston

Ottawa, Ontario
le 23 août 2006

**États financiers vérifiés –
Activités de l'Agence**

2005-2006

Rapport annuel au Parlement



Vérificatrice générale du Canada
Auditor General of Canada

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

Au Conseil de direction de l'Agence du revenu du Canada
et à la ministre du Revenu national

J'ai vérifié l'état de la situation financière de l'Agence du revenu du Canada (activités de l'Agence) au 31 mars 2006 et les états des résultats, du passif net et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de l'Agence. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de l'Agence du revenu du Canada (activités de l'Agence) au 31 mars 2006 ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada.

La vérificatrice générale du Canada,

Sheila Fraser, FCA

Ottawa, Canada

Le 23 août 2006

2005-2006

Rapport annuel au Parlement

État de la situation financière – Activités de l'Agence

au 31 mars
(en milliers de dollars)

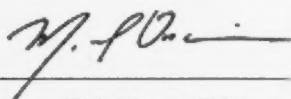
	2006	2005
ACTIF		
Actif financier		
Encaisse	134	132
Somme à recevoir du Trésor	241 918	284 034
Comptes débiteurs (Note 4)	13 342	120 078
	<u>255 394</u>	<u>404 244</u>
Actif non financier		
Autres actifs	13 549	13 705
Immobilisations (Note 5)	332 225	290 628
	<u>345 774</u>	<u>304 333</u>
TOTAL	601 168	708 577
PASSIF		
Salaires à payer	92 657	106 766
Comptes créditeurs et charges à payer	167 048	216 332
Obligations au titre d'immobilisations louées (Note 6)	2 379	475
Congés annuels et compensatoires	145 911	124 946
Indemnités de départ (Note 7)	460 998	372 472
Autres passifs	1 110	221
	<u>870 103</u>	<u>821 212</u>
PASSIF NET (Note 8)	(268 935)	(112 635)
TOTAL	601 168	708 577

Passif éventuel (Note 14) et obligations contractuelles (Note 15)

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.


Approuvé par :

Le commissaire et premier dirigeant



Michel Dorais, IAS.A

La présidente du Conseil de direction



Connie I. Roveto, IAS.A

États financiers vérifiés –
Activités de l'Agence

États financiers vérifiés –
Activités administratives

Information financière
supplémentaire non vérifiée

État des résultats – Activités de l'Agence

pour l'exercice terminé le 31 mars
(en milliers de dollars)

	2006	2005
CHARGES (Note 9)		
Observation en matière de déclaration	1 313 366	1 155 956
Cotisations des déclarations et traitement des paiements	943 844	892 870
Observation en matière de production de déclaration et de versement	882 871	813 759
Aide à la clientèle	397 385	391 935
Appels	161 742	140 946
Programmes de prestations	161 477	149 189
TOTAL DES CHARGES	3 860 685	3 544 655
REVENUS NON FISCAUX (Note 10)		
Observation en matière de déclaration	40 457	34 329
Cotisations des déclarations et traitement des paiements	91 205	68 316
Observation en matière de production de déclaration et de versement	132 968	123 198
Aide à la clientèle	29 666	26 409
Appels	11 996	10 670
Programmes de prestations	12 437	7 369
TOTAL DES REVENUS NON FISCAUX	318 729	270 291
COUT D'EXPLOITATION NET	3 541 956	3 274 364

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

État du passif net – Activités de l'Agence

pour l'exercice terminé le 31 mars
(en milliers de dollars)

	2006	2005
Passif net, début de l'exercice	(112 635)	(189 704)
Coût d'exploitation net	(3 541 956)	(3 274 364)
Crédits parlementaires de l'exercice courant utilisés (Note 3 (a))	3 177 265	2 887 450
Revenus non fiscaux non affectés au Crédit 1 (Note 3 (c))	(165 355)	(122 144)
Encaisse nette fournie n'affectant pas les crédits parlementaires de l'exercice (Note 3 (c))	(59 596)	43 014
Services reçus gratuitement d'autres organismes et ministères du gouvernement (Note 11)	475 458	427 570
Variation de la somme à recevoir du Trésor	(42 116)	115 543
Passif net, fin de l'exercice	(268 935)	(112 635)

*Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.*États financiers vérifiés –
Activités de l'AgenceÉtats financiers vérifiés –
Activités administrativesInformation financière
supplémentaire non vérifiée

État des flux de trésorerie – Activités de l'Agence

pour l'exercice terminé le 31 mars
(en milliers de dollars)

	2006	2005
Activités d'exploitation		
Coût d'exploitation net	3 541 956	3 274 364
Éléments hors trésorerie		
Amortissement des immobilisations	(53 603)	(43 585)
Perte nette sur l'aliénation et la radiation d'immobilisations	(8 158)	(789)
Services reçus gratuitement d'autres organismes et ministères du gouvernement (Note 11)	(475 458)	(427 570)
Variation des actifs financiers autres que la somme à recevoir du Trésor	(106 734)	83 484
Variation des autres actifs	(156)	1 466
Variation du passif autre que les obligations au titre d'immobilisations louées	(46 987)	(194 107)
Fonds utilisés par les activités d'exploitation	2 850 860	2 693 263
Activités d'investissement		
Acquisition d'immobilisations financées par des crédits de l'exercice courant	99 111	114 184
Acquisition d'immobilisations non financées par des crédits de l'exercice courant	4 375	(1 907)
Variation des obligations au titre d'immobilisations louées	(1 904)	2 806
Produit de l'aliénation d'immobilisations	(128)	(26)
Fonds utilisés par les activités d'investissement	101 454	115 057
Encaisse nette fournie par le gouvernement du Canada	2 952 314	2 808 320

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Notes complémentaires aux états financiers – Activités de l'Agence

1. Mandat et objectifs

L'Agence du revenu du Canada (« l'Agence »), qui se nommait auparavant l'Agence des douanes et du revenu du Canada, a été formée le 1^{er} novembre 1999 en vertu de la *Loi sur l'Agence des douanes et du revenu du Canada (Loi sur l'ADRC)* à titre de mandataire de Sa Majesté au Canada. Le 12 décembre 2005, la *Loi sur l'ADRC* a été modifiée et se nomme maintenant la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada (Loi sur l'ARC)*. À l'origine, le mandat de l'Agence consistait à appuyer l'administration et l'application des lois fiscales, douanières et commerciales ainsi que d'autres lois connexes. À la suite de l'établissement de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC), le mandat de l'Agence à l'égard de l'administration des lois douanières se limite maintenant aux fonctions de recouvrement en vertu de la partie V.1 de la *Loi sur les douanes*. De plus, depuis le 1^{er} août 2005, l'Agence fournit au ministère des Ressources humaines et du Développement social Canada (RHDSC) des services de recouvrement pour certains comptes à recevoir en vertu de diverses lois. L'Agence est un établissement public figurant à l'annexe II de la *Loi sur la gestion des finances publiques* et rend compte au Parlement par l'intermédiaire de la ministre du Revenu national.

Le mandat de l'Agence est de fournir appui, conseils et services, dans le cadre de :

- (a) l'administration et l'application des lois et règlements relatifs aux programmes;
- (b) la mise en oeuvre de toute entente conclue entre elle ou le gouvernement fédéral et le gouvernement d'une province ou un organisme public remplissant des fonctions gouvernementales au Canada et portant sur l'exercice d'une activité, l'administration d'une taxe ou d'un impôt ou l'application d'un programme;
- (c) la mise en oeuvre de toute entente ou tout accord conclu entre elle et un ministère ou organisme fédéral portant sur l'exercice d'une activité ou l'application d'un programme;
- (d) la mise en oeuvre de toute entente conclue entre le gouvernement fédéral et des gouvernements des Premières nations portant sur l'administration d'une taxe ou d'un impôt.

L'Agence perçoit des revenus, y compris l'impôt sur le revenu et les taxes de vente, les cotisations au Régime de pensions du Canada (RPC) et les cotisations d'assurance-emploi (AE), administre des lois fiscales, exécute certains programmes de prestations sociales pour les Canadiens pour le compte du gouvernement fédéral, des gouvernements provinciaux, territoriaux et Premières nations et perçoit des montants pour d'autres groupes ou organismes. Elle est responsable d'administrer et d'exécuter les lois ou parties de lois suivantes : la *Loi sur le droit pour la sécurité des passagers du transport aérien*, la *Loi sur l'ARC*, la *Loi sur les allocations spéciales pour enfants*, la partie V.1 de la *Loi sur les douanes*, l'article 2 de la *Loi sur les mesures d'aide liées au coût de l'énergie* et d'autres lois, la *Loi sur l'accise*, la *Loi sur la taxe d'accise* (y compris la taxe sur les produits et services (TPS) et la taxe de vente harmonisée (TVH) à l'exception de la TPS/TVH sur les marchandises importées), la *Loi de 2001 sur l'accise*, la *Loi de l'impôt sur le revenu*.

États financiers vérifiés –
Activités de l'Agence

États financiers vérifiés –
Activités administrées

Information financière
supplémentaire non vérifiée

Dans l'exécution de son mandat, l'Agence opère dans les activités de programmes suivants :

- (a) Observation en matière de déclaration : assure la déclaration complète et exacte par le contribuable de tous les renseignements nécessaires à l'établissement de l'impôt à payer; amène les contribuables à mieux comprendre leurs obligations fiscales grâce à des activités de sensibilisation, au service à la clientèle et à l'éducation; repère les cas d'inobservation et prend des mesures à leur égard au moyen d'évaluations des risques, de vérifications et d'enquêtes; établit des partenariats stratégiques avec les intervenants pour donner plus de poids aux efforts dans le secteur de l'observation.
- (b) Cotisations des déclarations et traitement des paiements : aide et renseigne les clients; traite les déclarations des clients dans le cadre des programmes fiscaux; inscrit toutes les entreprises du Canada; traite, évalue et valide des renseignements; crée des comptes et les tient à jour; gère les programmes de l'accise; reçoit des paiements; examine et évalue les processus opérationnels de l'Agence.
- (c) Observation en matière de production de déclarations et de versement : repère les cas d'inobservation des exigences de production et de versements et prend des mesures à leur égard.
- (d) Aide à la clientèle : aide les particuliers, les entreprises, les organismes de bienfaisance et les régimes enregistrés à s'acquitter des obligations qu'impose la législation fiscale en fournissant des renseignements, de l'éducation et des services de sensibilisation et en répondant aux demandes de renseignements.
- (e) Appels : fournit un processus de règlement des différends rapide et impartial aux clients qui s'opposent aux décisions de l'Agence.
- (f) Programmes de prestations : exécute divers programmes de prestations aux personnes en fonction de leur revenu, crédits et autres services aux Canadiens à revenu faible et modeste au nom du gouvernement fédéral et des gouvernements provinciaux (sauf le Québec) et des territoires.

2. Sommaire des principales conventions comptables

Aux fins des rapports financiers, les activités de l'Agence ont été réparties en deux jeux d'états financiers : les activités de l'Agence et les activités administrées. Les états financiers – Activités de l'Agence comprennent les revenus et les charges d'exploitation gérés par l'Agence et qui servent à la gestion de l'organisation. Les états financiers – Activités administrées comprennent les revenus et les charges gérés pour des tiers, tels le gouvernement fédéral, une province, un territoire ou tout autre groupe ou organisation. La séparation des activités de l'Agence et des activités administrées a pour but de faciliter, entre autres choses, l'évaluation du rendement de l'Agence sur le plan administratif dans l'exécution de son mandat.

Aux termes de l'alinéa 88(2) a) de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*, les états financiers – Activités de l'Agence ont été préparés en conformité avec des principes comptables compatibles avec ceux utilisés dans l'établissement des états financiers du gouvernement du Canada. Ces principes comptables concordent avec les principes comptables généralement reconnus du Canada pour le secteur public. Voici un sommaire des principales conventions comptables :

(a) Crédits parlementaires

L'Agence est financée par le gouvernement du Canada sous forme de crédits parlementaires. La comptabilisation des crédits consentis à l'Agence ne correspond pas à la présentation établie selon les principes comptables généralement reconnus du Canada, étant fondés dans une large mesure sur les besoins de trésorerie. Ainsi, les éléments comptabilisés dans l'état des résultats et l'état de la situation financière ne sont pas nécessairement les mêmes que ceux fournis par les crédits parlementaire autorisés. La Note 3 b) fournit un rapprochement général entre les deux méthodes de comptabilité.

(b) Encaisse nette fournie par le gouvernement du Canada

L'Agence utilise le Trésor pour cadre de fonctionnement. Le Trésor est administré par le receveur général du Canada. Toutes les rentrées de fonds sont déposées au Trésor et toutes les sorties de fonds sont faites à même le Trésor. L'encaisse nette fournie par le gouvernement correspond à l'écart entre toutes les rentrées et les sorties de fonds, incluant les opérations inter-organismes et interministérielles.

(c) Constatation des charges

Les charges sont enregistrées lors de la réception des biens ou lorsque les services sont rendus.

(d) Services reçus gratuitement d'autres organismes et ministères du gouvernement

Les charges comprennent les valeurs estimatives des services reçus gratuitement d'autres organismes et ministères du gouvernement.

(e) Constatation des revenus

Les revenus non fiscaux sont constatés lorsque les services sont rendus par l'Agence. Les revenus non fiscaux présentés à l'état des résultats ne comprennent pas les revenus administrés, tels que les intérêts et les pénalités, qui sont perçus aux termes de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, de la *Loi sur l'accise*, de la *Loi sur la taxe d'accise* et d'autres lois similaires.

(f) Immobilisations

Les frais de 10 000 \$ et plus engagés directement par l'Agence pour l'achat ou le développement des immobilisations (dont les améliorations locatives) sont inscrits à l'actif et amortis en fonction de la vie utile des biens. Les éléments semblables dont le coût est inférieur à 10 000 \$ sont passés en charges.

Les immobilisations sont amorties selon la méthode de l'amortissement linéaire sur leur durée de vie utile estimative, comme suit :

Catégorie d'actifs	Durée de vie utile
Matériel, outillage et ameublement	10 ans
Logiciels développés à l'interne	7 ans
Véhicules et autres moyens de transport	5 ans
Matériel lié aux technologies de l'information	5 ans
Logiciels commerciaux	3 ans
Immobilisations louées	Durée des baux

Les immobilisations en cours de construction ou en développement ne sont pas amorties jusqu'au moment où elles sont achevées et mises en service.

(g) Somme à recevoir du Trésor

La somme à recevoir du Trésor représente le montant d'encaisse que l'Agence est autorisée à retirer à même le Trésor sans crédit parlementaire afin d'acquitter ses obligations. Ces montants ont été imputés aux crédits parlementaires de l'exercice en cours ou des exercices antérieurs mais seront payés dans le futur. Ils comprennent des éléments comme les salaires à payer, les crédettes et les charges à payer.

(h) Avantages sociaux futurs**(i) Régime de retraite**

Tous les employés admissibles participent au Régime de retraite de la fonction publique administré par le gouvernement du Canada. Les cotisations versées à titre d'employeur représentent le coût complet pour l'Agence. Ce montant est équivalent à un multiple des cotisations versées par les employés et pourrait changer au fil du temps selon la situation financière du Régime. Les cotisations de l'Agence sont imputées à l'exercice au cours duquel les services sont rendus et représentent l'ensemble de ses obligations en matière de prestations de retraite. En vertu des dispositions en vigueur, l'Agence n'est pas tenue de verser des cotisations au titre des insuffisances actuarielles du Régime de retraite de la fonction publique.

(ii) Indemnités de départ

Les employés ont droit à des indemnités de départ tel que le prévoient les conventions collectives et les conditions d'emploi. Le coût de ces indemnités est imputé aux résultats de l'exercice au cours duquel elles sont gagnées par les employés. L'obligation relative aux indemnités de départ des employés de l'Agence est établie à partir des résultats de l'évaluation actuarielle de l'ensemble des employés du gouvernement.

(i) Congés annuels et compensatoires

Les congés annuels et compensatoires sont passés en charges au fur et à mesure que les employés en acquièrent le droit en vertu de leurs conditions d'emploi respectives. Le passif au titre des congés annuels et compensatoires est calculé en fonction des niveaux de rémunération en vigueur à la fin de l'exercice, pour tous les crédits de congés annuels et compensatoires non utilisés accumulés par les employés.

(j) Régime d'avantages sociaux

L'Agence participe au régime d'avantages sociaux (santé et dentaire) qui est parrainé par le gouvernement du Canada. Les cotisations de l'Agence sont enregistrées au coût et sont incluses dans les charges liées au personnel dans l'exercice où elles sont engagées et représentent l'obligation totale de l'Agence à l'endroit de ce régime. En vertu des dispositions en vigueur, l'Agence n'est pas tenue de verser des cotisations pour l'insuffisance de tout passif relié à ce régime.

(k) Passif éventuel

Le passif éventuel est une obligation potentielle qui peut devenir une obligation réelle advenant la réalisation ou non d'un ou plusieurs événements futurs. S'il est probable que l'événement futur surviendra ou non, et qu'une estimation raisonnable de la perte peut être établie, un passif estimatif et une charge sont enregistrés. Si la probabilité de l'événement ne peut être déterminée ou s'il est impossible d'établir une estimation raisonnable, l'éventualité est divulguée dans les notes complémentaires aux états financiers.

(l) Opérations en devises

Les opérations en devises sont converties en dollars canadiens selon le taux de change en vigueur à la date de l'opération.

(m) Incertitude relative à la mesure

L'établissement des présents états financiers exige de la direction qu'elle fasse des estimations et pose des hypothèses qui influent sur les montants des actifs, des passifs, revenus et charges déclarés dans les états financiers. Au moment de la préparation des présents états financiers, la direction considère que les estimations et les hypothèses sont raisonnables. Les indemnités de départ, les passifs éventuels et la durée de vie utile des immobilisations sont les principaux éléments pour lesquels des estimations sont faites. Les résultats réels pourraient différer de manière significative des estimations actuelles. Ces estimations sont revues régulièrement et lorsqu'il devient nécessaire de les redresser, les redressements sont inscrits dans les états financiers de l'exercice au cours duquel ils deviennent connus.

3. Crédits parlementaires

L'Agence reçoit la plus grande partie de son financement sous forme de crédits parlementaires annuels. Les éléments constatés dans l'état des résultats et dans l'état de la situation financière d'un exercice peuvent être financés au moyen de crédits parlementaires qui ont été autorisés dans des exercices précédents, l'exercice courant ou qui le seront dans des exercices futurs. En conséquence, le coût d'exploitation net de l'Agence, pour l'exercice, diffère selon qu'il est présenté selon la méthode du financement par le gouvernement ou selon la méthode de la comptabilité d'exercice. Les tableaux qui suivent présentent le rapprochement des écarts.

(a) Rapprochement des crédits fournis par le Parlement et des crédits parlementaires utilisés

	2006	2005
	(en milliers de dollars)	
Crédits parlementaires fournis :		
Crédit 1 – Dépenses de fonctionnement de l'ARC	2 598 979	2 507 830
Moins : allocation pour frais de chauffage ¹	(2 884)	(4 161)
Crédit 5 – Contributions de l'ARC	148 726	161 234
Cotisations législatives aux régimes d'avantages sociaux	406 182	375 931
Montants réutilisables en vertu de l'article 60 de la <i>Loi sur l'ARC</i> ²	129 357	20 190
Utilisation du produit de la vente de biens excédentaires de l'État	407	123
Charges législatives		
Versements d'allocations spéciales pour enfants ¹	169 611	159 366
Prestation liée au coût de l'énergie ¹	357 654	–
Autres	903	1 008
	3 808 935	3 221 521
Moins :		
Crédits disponibles pour l'emploi dans les exercices ultérieurs ²		
Fonctionnement	(83 399)	(131 650)
Contributions	(17 323)	(33 726)
Crédit annulé ²	(3 683)	(9 329)
Charge législatives liées aux Activités administrées ¹	(527 265)	(159 366)
	(631 670)	(334 071)
Total des crédits parlementaires utilisés	3 177 265	2 887 450

¹ Conformément à la répartition des activités dans les états financiers comme décrite à la Note 2, l'allocation pour frais de chauffage allouée à titre gracieux, qui a été autorisée en vertu du crédit 1 – ARC (dépenses de fonctionnement), ainsi que les versements d'allocations spéciales pour enfants et la prestation liée au coût de l'énergie, sont présentés sous la rubrique des charges administrées au nom du gouvernement fédéral dans l'état des charges et recouvrements administrés des états financiers – Activités administrées de l'Agence.

² En vertu de l'alinéa 60(1) de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*, le solde inutilisé à la fin de l'exercice peut être reporté à l'exercice subséquent.

(b) Rapprochement du coût d'exploitation net et des crédits parlementaires utilisés

	2006	2005
	(en milliers de dollars)	
Coût d'exploitation net	3 541 956	3 274 364
Charges n'exigeant pas l'utilisation de crédits de l'exercice en cours :		
Amortissement des immobilisations	(53 603)	(43 585)
Ajustement aux charges à payer des exercices précédents	4 894	5 640
Perte sur aliénation ou radiation d'immobilisations	(8 272)	(815)
Services reçus gratuitement d'autres organismes et ministères du gouvernement (Note 11)	(475 458)	(427 570)
Autres	(11 877)	(81 442)
	(544 316)	(547 772)
Acquisitions d'actifs financées au moyen de crédits de l'exercice en cours :		
Immobilisations	99 111	114 184
Autres actifs	3 266	3 098
	102 377	117 282
Variation nette des besoins de financement futurs :		
Indemnités de départ	(88 526)	(19 915)
Congés annuels et compensatoires	(20 965)	(37 269)
Salaires à payer	21 384	(21 384)
	(88 107)	(78 568)
Revenus non fiscaux (Note 10)		
Revenus non fiscaux réutilisables	127 858	89 933
Revenus non fiscaux non réutilisables	37 497	32 211
	165 355	122 144
Total des crédits parlementaires utilisés	3 177 265	2 887 450

(c) Rapprochement de l'encaisse nette fournie par le gouvernement du Canada et des crédits parlementaires utilisés

	2006	2005
	(en milliers de dollars)	
Encaisse nette fournie par le gouvernement du Canada	2 952 314	2 808 320
Revenus non fiscaux (Note 10)		
Revenus non fiscaux réutilisables	127 858	89 933
Revenus non fiscaux non réutilisables	37 497	32 211
	165 355	122 144
Encaisse nette fournie n'affectant pas les crédits parlementaires de l'exercice		
Variation nette des créditeurs, charges à payer, salaires à payer et autres passifs	(41 120)	115 539
Variation nette de l'encaisse et des comptes débiteurs	106 734	(83 484)
Autres ajustements	(6 018)	(75 069)
	59 596	(43 014)
Total des crédits parlementaires utilisés	3 177 265	2 887 450

4. Comptes débiteurs

	2006	2005
	(en milliers de dollars)	
Comptes débiteurs – ministères et organismes du gouvernement du Canada	8 044	115 454
Comptes débiteurs – tiers	924	979
Avances aux employés	2 093	1 933
Trop payés – salaires	2 556	1 775
	13 617	120 141
Moins : provision pour créances douteuses	(275)	(63)
	13 342	120 078

5. Immobilisations

	(en milliers de dollars)				Valeur comptable nette – 2006	Valeur comptable nette – 2005
Catégorie d'actifs	Coût d'ouverture	Acquisitions (dispositions) nettes	Coût fermeture	Amortissement cumulé		
Matériel, outillage et ameublement	14 888	(563)	14 325	9 888	4 437	4 587
Logiciels (commerciaux, développés et/ou en développement à l'interne)	229 271	60 799	290 070	55 925	234 145	199 890
Véhicules et autres moyens de transport	2 147	(126)	2 021	903	1 118	1 063
Matériel lié aux technologies de l'information incluant les immobilisations louées (Note 6)	202 266	21 869	224 135	131 610	92 525	85 088
Total	448 572	81 979	530 551	198 326	332 225	290 628

Le coût des immobilisations en construction ou en développement, qui n'est pas amorti, s'élève à 110 191 903 \$ pour les logiciels et à 741 797 \$ pour le matériel lié aux technologies de l'information au 31 mars 2006 (90 809 000 \$ et 742 000 \$ respectivement au 31 mars 2005). La charge d'amortissement pour l'exercice est de 53 603 315 \$ (2005 – 43 584 563 \$).

6. Obligations au titre d'immobilisations louées

L'Agence a mis sous contrats de location du matériel lié aux technologies de l'information dont la valeur s'élève à 2 612 160 \$ au 31 mars 2006 et dont l'amortissement cumulé s'élève à 163 260 \$ (9 708 000 \$ et 9 118 000 \$ respectivement au 31 mars 2005). Les obligations pour les exercices à venir incluent :

	2006	2005
	(en milliers de dollars)	
2005-2006	-	480
2006-2007	1 032	-
2007-2008	1 032	-
2008-2009	430	-
Total futur des versements minimaux de location	2 494	480
Moins : intérêts théoriques (3,86 %)	115	5
Solde des obligations au titre d'immobilisations louées	2 379	475

7. Avantages sociaux futurs

(i) Régime de retraite

L'Agence et tous les employés admissibles cotisent au Régime de retraite de la fonction publique dont le promoteur est le gouvernement du Canada. Les prestations de retraite s'accumulent pour une période maximale de 35 années, à un taux de deux pour cent par année de service ouvrant droit à la retraite, multiplié par la moyenne du salaire des cinq meilleures années de service consécutives. Les prestations sont intégrées avec les prestations du Régime de pensions du Canada et du Régime des rentes du Québec et sont indexées selon la hausse de l'indice des prix à la consommation.

Les cotisations de l'Agence et des employés au Régime de retraite de la fonction publique au cours de l'exercice se sont élevées à :

	2006	2005
	(en milliers de dollars)	
Cotisations patronales	300 575	275 539
Cotisations salariales	109 087	116 239

La responsabilité de l'Agence envers le Régime est limitée à ses cotisations. Les surplus ou déficits actuariels sont enregistrés dans les états financiers du gouvernement du Canada.

(ii) Indemnités de départ

L'Agence paie des indemnités de départ à ses employés fondées sur l'admissibilité, les années de service et le salaire en fin d'emploi. Ces indemnités de départ ne sont pas capitalisées. Les indemnités seront payées à même les crédits parlementaires futurs. Au 31 mars, les renseignements utiles à l'égard de ces indemnités de départ sont les suivants :

	2006	2005
	(en milliers de dollars)	
Indemnités de départ au début de l'exercice	372 472	352 557
Coût de l'exercice	113 936	41 568
Indemnités versées au cours de l'exercice	(25 410)	(21 653)
Indemnités de départ à la fin de l'exercice	460 998	372 472

8. Passif net

Le passif net représente le passif de l'Agence, après déduction de l'actif non financier, qui n'a pas encore été financé par des crédits. L'obligation au titre des indemnités de départ, les congés annuels et compensatoires ainsi que les salaires à payer en constituent les principaux éléments. Ces montants doivent être financés par les crédits parlementaires des exercices ultérieurs à mesure qu'ils seront payés.

9. Charges par catégorie

L'état des résultats présente les charges par activité de programme. Le tableau ci-dessous présente les charges par catégorie.

	2006	2005
	(en milliers de dollars)	
Personnel		
Salaires	1 943 012	1 830 588
Autres avantages et indemnités (incluant les avantages sociaux tels que décrits dans la Note 7)	935 722	818 447
	2 878 734	2 649 035
Locaux	214 928	210 003
Transports et communications	166 234	148 686
Services professionnels et spéciaux	167 535	144 081
Palements de transfert (Note 12)	131 403	127 508
Services de réparation et d'entretien	87 634	73 715
Achats de matériel	72 043	74 974
Amortissement des immobilisations	53 603	43 585
Fournitures et approvisionnements	45 392	37 201
Autres services	21 825	20 495
Perte sur l'aliénation et la radiation d'immobilisations	8 272	815
Location de matériel et autres	6 794	6 973
Services de publicité, d'imprimerie et services connexes	4 998	6 723
Autres charges	1 290	861
TOTAL DES CHARGES	3 860 685	3 544 655

Frais financiers vérifiés –
Activités de l'Agence

Frais financiers vérifiés –
Activités administratives

Information financière
supplémentaire non vérifiée

10. Revenus non fiscaux par catégorie

L'état des résultats présente les revenus non fiscaux par activité de programme. Le tableau ci-dessous présente les revenus non fiscaux par catégorie. La nature de chaque catégorie est définie par le traitement comptable permis du point de vue des crédits parlementaires.

	2006	2005
	(en milliers de dollars)	
Revenus non fiscaux affectés au Crédit 1 – ARC (dépenses de fonctionnement)		
Frais de perception des cotisations d'assurance-emploi (de RHDSC)	77 798	76 080
Frais de perception des contributions au Régime de pensions du Canada (de RHDSC)	75 576	72 067
	153 374	148 147
Revenus non fiscaux réutilisables		
Frais d'administration provenant des provinces et territoires	29 827	16 054
Frais de services	95 151	70 528
Droits relatifs aux décisions anticipées	1 888	1 840
Autres revenus réutilisables	992	1 511
	127 858	89 933
Revenus non fiscaux non réutilisables		
Recouvrement des coûts des avantages sociaux	34 967	30 939
Autres revenus non fiscaux	2 530	1 272
	37 497	32 211
TOTAL DES REVENUS NON FISCAUX	318 729	270 291

11. Opérations entre apparentés

En vertu du principe de propriété commune, l'Agence est liée à tous les ministères, organismes et sociétés d'État du gouvernement du Canada. L'Agence bénéficie aussi de services reçus gratuitement d'autres organismes et ministères du gouvernement tels que présentés dans la partie a). Les opérations entre apparentés sont conclues dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales normales s'appliquant aux particuliers et entreprises.

(a) Services reçus gratuitement d'autres organismes et ministères du gouvernement :

Au cours de l'exercice, l'Agence a reçu gratuitement divers services d'autres organismes et ministères du gouvernement. Les services importants reçus gratuitement sont :

	2006	2005
	(en milliers de dollars)	
Locaux – Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC)	214 928	210 003
Cotisations patronales aux régimes de soins de santé et d'avantages sociaux – Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT)	177 879	162 603
Services juridiques – Justice Canada	50 828	49 051
Administration des Services de recouvrement national (RHDSC) ¹	25 951	–
Services de vérification – Bureau du vérificateur général du Canada	2 210	2 300
Indemnités pour accidents du travail – SCT	2 120	2 053
Services de la paye – TPSGC	1 542	1 560
	475 458	427,570

¹ À partir du 1er août 2005, le contrôle et la supervision des Services de recouvrement national ont été transférés du ministère des RHDSC à l'Agence.

(b) Soldes des comptes créditeurs et débiteurs à la fin de l'exercice avec des apparentés :

	2006	2005
	(en milliers de dollars)	
Comptes débiteurs – autres organismes et ministères	8 044	115 454
Comptes créditeurs – autres organismes et ministères	8 749	20 506

12. Contributions

	2006	2005
	(en milliers de dollars)	
Contributions à la province de Québec pour les frais de l'administration commune des taxes de vente fédérale et provinciale	131 403	127 173
Contribution versée à l'Association canadienne des constructeurs d'habitations visant à appuyer la campagne d'information « Par écrit SVP! » auprès des consommateurs	–	335
	131 403	127 508

13. Conseil de direction

Conformément à la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*, un Conseil de direction est chargé de la supervision de la structure organisationnelle et de l'administration de l'Agence et de la gestion de ses ressources, de ses services, de ses biens, de son personnel et de ses marchés. Les charges de l'exercice liées aux activités du Conseil de direction s'élèvent à 1 185 000 \$ (2005 – 940 000 \$) et sont incluses dans le coût d'exploitation net. Ce montant comprend les paiements liés au Conseil de direction, au personnel du secrétariat, les charges de déplacements et autres charges.

14. Passif éventuel

Dans le cadre de ses activités, l'Agence est la partie défenderesse dans certains litiges en cours ou imminents. La meilleure estimation du montant qui sera probablement versé à l'égard des réclamations actuelles ou potentielles est comptabilisée dans les comptes créditeurs et charges à payer. En plus des montants comptabilisés, l'Agence a déterminé une exposition potentielle de risque au montant de 49 019 000 \$ (14 843 000 \$ au 31 mars 2005).

15. Obligations contractuelles

De par leur nature, les activités de l'Agence peuvent donner lieu à des marchés et obligations importants en vertu desquels l'Agence s'engage à effectuer des paiements échelonnés sur plusieurs années, pour la prestation de services ou la fourniture de biens. Voici les principales obligations contractuelles pour lesquelles une estimation raisonnable peut être faite :

	2007	2008	2009	2010	2011 et exercices ultérieurs	Total
	(en milliers de dollars)					
Contrats de location- exploitation	1 292	876	256	57	20	2 501
Total	1 292	876	256	57	20	2 501

16. Chiffres correspondants

Certains chiffres correspondants ont été reclassés afin de les rendre conformes avec la présentation utilisée pour l'exercice courant.

Les chiffres correspondants de l'état des résultats ont notamment été reclassés de façon à présenter les revenus et les dépenses de l'Agence par activité de programme. Les principaux changements apportés à la structure représentent la séparation des résultats des services fiscaux en quatre activités de programme distinctes, de même que la répartition proportionnelle des résultats des services à l'entreprise entre les activités de programme.

Discussion et analyse de la gestion des activités de l'Agence

Introduction

Cette section des états financiers fournit des renseignements supplémentaires non vérifiés sur les activités de l'Agence, telles que présentées dans l'état des résultats vérifiés – Activités de l'Agence. Les renseignements sont fondés sur une comptabilité d'exercice.

Gestion de l'Agence

Les dépenses de l'Agence ont augmenté entre les exercices 2004-2005 et 2005-2006 suite à un accroissement de nouvelles initiatives annoncées dans les derniers budgets fédéraux en plus d'une augmentation des dépenses au niveau des salaires reliée aux conventions collectives. Les revenus non fiscaux ont également augmenté.

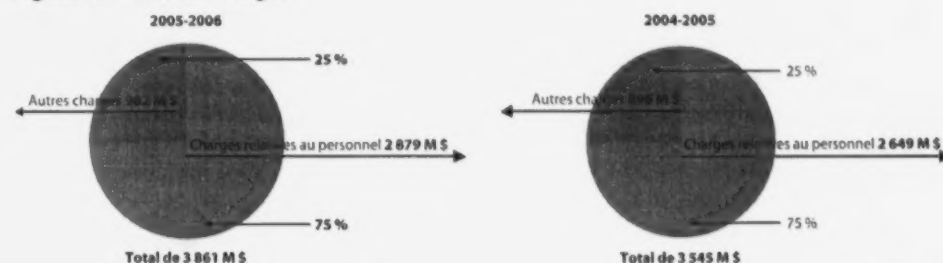
Coût d'exploitation net (selon les états financiers)

Le coût d'exploitation net de l'Agence en 2005-2006 a augmenté de 268 millions de dollars depuis 2004-2005. Les charges de l'Agence totalisent 3 861 millions de dollars en 2005-2006 comparativement à 3 545 millions de dollars en 2004-2005 (voir la Note 9 des états financiers – Activités de l'Agence pour la répartition des charges relatives au personnel et autres charges). En déduisant les revenus non fiscaux de 319 millions de dollars (2004-2005 – 270 millions de dollars), le coût d'exploitation net se chiffre à :

(en milliers de dollars)	2006	2005
Charges relatives au personnel	2 878 734	2 649 035
Autres charges	981 951	895 620
Total des charges	3 860 685	3 544 655
Moins : revenus non fiscaux	318 729	270 291
Coût d'exploitation net	3 541 956	3 274 364

Près de 75 % des charges totales de l'Agence sont reliées au personnel (salaires, autres avantages et indemnités), tandis que 25 % se rapportent aux autres charges tel qu'illustré dans le tableau ci-dessous. Les charges relatives au personnel sont donc le principal inducteur de coûts de l'Agence. Plusieurs facteurs ont eu une influence importante sur l'augmentation de 230 millions des charges reliées au personnel en 2005-2006. Ceux-ci comprennent du personnel supplémentaire en réponse aux initiatives annoncées lors des derniers budgets fédéraux ainsi qu'à d'autres initiatives telle que la fourniture de services interministérielle, de même que les augmentations provenant des conventions collectives. Les autres charges ont augmenté de 86 millions de dollars. La plupart des autres charges ont un rapport avec le personnel, comme les frais de voyage pour les vérificateurs, les ordinateurs, les locaux, le remplacement du mobilier de bureau. Les revenus non fiscaux ont augmenté de plus de 48 millions de dollars en 2005-2006 par rapport à 2004-2005. L'augmentation est imputable aux services supplémentaires qui ont été fournis à nos clients, tels que les provinces et les autres ministères du gouvernement fédéral.

Figure 45 Total des charges



2005-2006

Rapport annuel au Parlement

**États financiers vérifiés –
Activités administrées**

2005-2006

Rapport annuel au Parlement



Vérificatrice générale du Canada
Auditor General of Canada

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

Au Conseil de direction de l'Agence du revenu du Canada
et à la ministre du Revenu national

J'ai vérifié l'état de l'actif et du passif administrés de l'Agence du revenu du Canada au 31 mars 2006 et les états des revenus administrés, des charges et recouvrements administrés et des flux de trésorerie administrés de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces informations financières incombe à la direction de l'Agence. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces informations financières en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les informations financières sont exemptes d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les informations financières. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des informations financières.

À mon avis, ces états donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de l'actif et du passif administrés de l'Agence du revenu du Canada au 31 mars 2006 ainsi que des résultats de ses activités et de ses flux de trésorerie administrés pour l'exercice terminé à cette date selon les conventions comptables énoncées à la Note 2 afférente aux états.

La vérificatrice générale du Canada,

Sheila Fraser, FCA

Ottawa, Canada
Le 23 août 2006

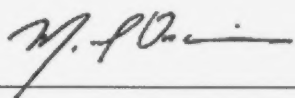
État de l'actif et du passif administrés

au 31 mars
(en milliers de dollars)

	2006	2005
ACTIF ADMINISTRÉ		
Encaisse	4 874 315	4 220 931
Montants à recevoir des contribuables (après déduction de la provision pour créances douteuses de 4 658 766 en 2006 et 5 740 687 en 2005 (Note 3))	57 941 979	52 529 564
TOTAL DE L'ACTIF	62 816 294	56 750 495
PASSIF ADMINISTRÉ		
Montants à payer aux contribuables (Note 4)	38 374 719	35 623 915
Montants à payer aux provinces (Note 5)	211 037	131 896
Comptes de dépôts (Note 6)	49 646	40 197
	38 635 402	35 796 008
Montant net dû au Trésor au nom du gouvernement du Canada et de tiers (Note 7)	24 180 892	20 954 487
TOTAL DU PASSIF	62 816 294	56 750 495
Passifs éventuels (Note 8)		
<i>Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.</i>		

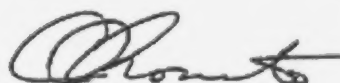
Approuvé par :

Le commissaire et premier dirigeant



Michel Dorais, IAS.A

La présidente du Conseil de direction



Connie I. Roveto, IAS.A

État des revenus administrés

pour l'exercice terminé le 31 mars
(en milliers de dollars)

	2006	2005
Revenus administrés au nom du gouvernement fédéral		
Impôt sur le revenu		
Particuliers et fiducies	103 808 232	98 621 957
Sociétés	31 724 042	29 955 402
Non-résidents	4 528 564	3 560 166
	140 060 838	132 137 525
Autres taxes et droits		
Taxe sur les produits et services (Note 9)	10 987 350	9 012 237
Taxes sur l'énergie	5 023 167	5 008 177
Autres taxes et droits d'accise	4 227 084	4 456 868
Droits pour la sécurité des passagers du transport aérien	353 006	383 201
	20 590 607	18 860 483
Total des revenus fiscaux	160 651 445	150 998 008
Cotisations à l'assurance-emploi	16 916 659	17 654 806
Intérêts, pénalités et autres revenus (Note 10)	3 089 077	3 141 467
Revenus administrés au nom du gouvernement du Canada	180 657 181	171 794 281
Provision pour créances irrécouvrables (Note 3)	(809 890)	(966 854)
Charges d'intérêts	(576 087)	(601 280)
Revenus nets administrés au nom du gouvernement du Canada	179 271 204	170 226 147
Revenus administrés au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations		
Impôt sur le revenu		
Particuliers et fiducies	43 610 131	38 433 560
Sociétés	3 913 990	3 060 183
	47 524 121	41 493 743
Taxe de vente harmonisée	848 554	735 342
Autres revenus (Note 11)	211 587	195 447
Revenus administrés au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations	48 584 262	42 424 532
Revenus nets administrés au nom du Régime de pensions du Canada (Note 12)	30 115 983	28 940 881
Total des revenus nets administrés	257 971 449	241 591 560

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

États financiers vérifiés -
Activités de l'Agence

États financiers vérifiés -
Activités administratives

Information financière
supplémentaire non vérifiée

État des charges et recouvrements administrés

pour l'exercice terminé le 31 mars
(en milliers de dollars)

	2006	2005
Charges administrées au nom du gouvernement fédéral		
Prestations fiscales pour enfants	9 199 805	8 687 760
Prestations pour les coûts de l'énergie	357 654	—
Allocations spéciales pour enfants	169 611	159 366
Allocations pour frais de chauffage	2 721	5 562
Recouvrements administrés au nom du gouvernement fédéral		
Prestations de la sécurité de la vieillesse	(911 379)	(745 144)
Prestations d'assurance-emploi	(119 717)	(154 276)
Charges et recouvrements nets administrés au nom du gouvernement fédéral	8 698 695	7 953 268
Charges administrées au nom des gouvernements provinciaux et territoriaux		
Remise sur les ressources de l'Alberta	1 257 644	—
Programmes de prestations familiales	217 149	226 781
Crédits sur la taxe de ventes	47 387	45 456
Programme du remboursement aux contribuables de la Nouvelle-Écosse	—	5 537
Charges nettes administrées au nom des provinces et des territoires	1 522 180	277 774
Total des charges et recouvrements nets administrés	10 220 875	8 231 042

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

État des flux de trésorerie administrés

pour l'exercice terminé le 31 mars
(en milliers de dollars)

	2006	2005
Total des revenus nets administrés	257 971 449	241 591 560
Moins les revenus provinciaux payés directement aux provinces :		
Revenus administrés au titre de l'indemnisation des accidentés du travail de la Nouvelle-Écosse (Note 11)	(202 709)	(189 466)
Moins le total des charges et recouvrements nets administrés	(10 220 875)	(8 231 042)
Variation de l'actif et du passif administrés :		
(Augmentation) diminution de l'encaisse	(653 384)	13 144
Augmentation des montants à recevoir des contribuables après déduction de la provision pour créances douteuses	(5 412 415)	(5 529 187)
Augmentation des montants à payer aux contribuables	2 750 804	2 606 406
Augmentation des montants à payer aux provinces	79 141	48 261
Augmentation des comptes de dépôts	9 449	5 980
Montant net des fonds déposés au Trésor du gouvernement du Canada	244 321 460	230 315 656
Composé des sommes suivantes :		
Dépôts en espèces au Trésor	327 669 504	304 824 772
Remboursements et paiements effectués à même le Trésor	(83 348 044)	(74 509 116)
Montant net des fonds déposés au Trésor du gouvernement du Canada	244 321 460	230 315 656

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

États financiers vérifiés -
Activités de l'Agence

États financiers vérifiés -
Activités administratives

Information financière
supplémentaire non vérifiée

Notes afférentes aux états financiers – Activités administrées

1. Autorités et objectifs

L'Agence du revenu du Canada (« l'Agence ») qui se nommait auparavant l'Agence des douanes et du revenu du Canada a été formée le 1^{er} novembre 1999 en vertu de la *Loi sur l'Agence des douanes et du revenu du Canada (Loi sur l'ADRC)* à titre de mandataire de Sa Majesté au Canada. Le 12 décembre 2005, la *Loi sur l'ADRC* a été modifiée et se nomme maintenant la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada (Loi sur l'ARC)*. À l'origine, le mandat de l'Agence consistait à appuyer l'administration et l'application des lois fiscales, douanières et commerciales ainsi que d'autres lois connexes. À la suite de l'établissement de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) le mandat de l'Agence à l'égard de l'administration des lois douanières se limite maintenant aux fonctions de recouvrement en vertu de la partie V.1 de la *Loi sur les douanes*. De plus, depuis le 1^{er} août 2005 l'Agence fournit au ministère des Ressources humaines et du Développement social Canada (RHDSC) des services de recouvrement pour certains comptes à recevoir en vertu de diverses lois. L'Agence est un établissement public figurant à l'annexe II de la *Loi sur la gestion des finances publiques* et rend compte au Parlement par l'intermédiaire du ministre du Revenu national.

Le mandat de l'Agence est de fournir appui, conseils et services, notamment :

- (a) appuyer l'administration et l'application des lois et règlements relatifs aux programmes;
- (b) mettre en oeuvre toute entente conclue entre elle ou le gouvernement fédéral et le gouvernement d'une province ou un organisme public remplissant des fonctions gouvernementales au Canada et portant sur l'exercice d'une activité ou l'administration d'une taxe, d'un impôt ou d'un programme;
- (c) mettre en oeuvre toute entente ou tout accord conclu entre elle et un ministère ou organisme fédéral portant sur l'exercice d'une activité ou l'administration d'un programme;
- (d) mettre en oeuvre toute entente conclue entre le gouvernement fédéral et des gouvernements des Premières nations portant sur l'administration d'une taxe ou d'un impôt.

L'Agence perçoit des revenus, y compris l'impôt sur le revenu et les taxes de vente, les cotisations au Régime de pensions du Canada (RPC) et les cotisations à l'assurance-emploi (AE), administre des lois fiscales, exécute certains programmes de prestations sociales pour les Canadiens pour le compte du gouvernement fédéral, des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations et perçoit des montants pour d'autres groupes ou organismes. Elle est responsable d'administrer et d'exécuter les lois ou parties de lois suivantes : la *Loi sur le droit pour la sécurité des passagers du transport aérien*, la *Loi sur l'ARC*, la *Loi sur les allocations spéciales pour enfants*, la partie V.1 de la *Loi sur les douanes*, l'article 2 de la *Loi sur les mesures d'aide liées au coût de l'énergie* et d'autres lois, la *Loi sur l'accise*, la *Loi sur la taxe d'accise* (y compris la taxe sur les produits et services (TPS) et la taxe de vente harmonisée (TVH) à l'exception de la TPS/TVH sur les marchandises importées), la *Loi de 2001 sur l'accise*, la *Loi de l'impôt sur le revenu*.

Au Québec, le ministère du Revenu du Québec (MRQ) intervient au nom de l'Agence pour l'administration et l'exécution de la TPS. L'Agence supervise les transferts de fonds effectués par le MRQ, déclare les revenus de la TPS administrés en son nom, autorise les remboursements et transfère les fonds nécessaires du Trésor au MRQ en vue de l'émission des remboursements.

2. Résumé des principales conventions comptables

Aux fins des rapports financiers, les activités de l'Agence sont présentées selon : les activités administrées et les activités de l'Agence. Les états financiers des activités administrées incluent les revenus et les charges gérés pour des tiers, tels le gouvernement fédéral, une province, un territoire ou tout autre organisme pour lesquels les recouvrements connexes et/ou les déboursés sont traités par l'Agence par le biais du Trésor. Les activités administrées telles que les services de recouvrement pour d'autres organismes, où les montants recouvrés sont déposés directement au crédit de l'organisme responsable sans être comptabilisés dans les livres de l'Agence sont présentés seulement à la Note 13 sur les Opérations entre apparentés sans être présentés dans les états financiers des activités administrées. Les états financiers des activités de l'Agence incluent les revenus et les charges d'exploitation administrés par l'Agence qui servent à la gestion de l'organisation. La séparation des activités administrées et des activités de l'Agence a pour but de faciliter, entre autres, l'évaluation du rendement de l'Agence sur le plan administratif dans l'exécution de son mandat.

Aux termes de l'alinéa 88(2) a) de la *Loi sur l'ARC*, les états financiers des activités administrées sont préparés en conformité avec des principes comptables conformes à ceux qui sont appliqués dans l'établissement des états financiers du gouvernement du Canada. Le but de ces états financiers est de présenter les revenus et les charges fiscaux ainsi que l'actif et le passif que l'Agence administre au nom du gouvernement fédéral, des gouvernements provinciaux et d'autres organismes. Un résumé des principales conventions comptables suit :

(a) Constatation des revenus

Les revenus sont constatés dans l'exercice où a lieu l'événement qui les génère. Pour chacune des sources spécifiques de revenus, les conventions suivantes s'appliquent :

(i) Impôt sur le revenu, cotisations au Régime de pensions du Canada et cotisations à l'assurance-emploi :

L'impôt sur le revenu, est constaté en tant que revenu au moment où le contribuable gagne et reçoit le revenu productif d'impôt. À cette fin on détermine le revenu gagné après déductions et crédits autorisés en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, y compris l'impôt remboursable résultant des activités de l'exercice courant. Les cotisations au Régime de pensions du Canada (RPC) sont constatées en tant que revenu au moment où l'employé ou le travailleur autonome gagne un revenu ouvrant droit à pension. Les cotisations à l'assurance-emploi (AE) sont constatées en tant que revenu au moment où l'employé a gagné les gains assurables.

Les revenus de l'exercice sont calculés d'après les montants faisant l'objet d'un avis de cotisation ou d'un avis de nouvelle cotisation à la date de la préparation des états financiers et les montants estimatifs pour l'impôt sur le revenu, les cotisations au RPC et les cotisations à l'AE qui n'ont pas encore fait l'objet d'un avis de cotisation ou d'un avis de nouvelle cotisation. La très grande majorité de ces montants estimatifs sont établis à partir des paiements reçus à la date de la préparation des états financiers qui se rapportent à l'exercice terminé le 31 mars et qui n'ont pas fait l'objet d'un avis de cotisation ou d'un avis de nouvelle cotisation. Le montant réel pourrait être différent de ces montants estimatifs de façon significative. L'écart sera comptabilisé dans l'exercice au cours duquel la cotisation ou la nouvelle cotisation sera établie. Aucune autre estimation pour de nouvelles cotisations n'est effectuée à l'exception des cas où les montants qui ont déjà fait l'objet d'un avis de cotisation pour lesquels il y a opposition ou appel devant les diverses cours et lorsqu'une estimation raisonnable de perte peut être déterminée.

Les nouvelles cotisations comprennent les changements apportés aux impôts à payer déjà cotisés à la demande des contribuables, par exemple pour demander un report rétrospectif d'une perte, ou sont amorcées par l'Agence en raison de l'application des procédures d'observation en matière de déclaration, par exemple dans le cadre des vérifications auprès des contribuables.

(ii) TPS et TVH et droits et taxes d'accise :

Pour la taxe sur les produits et services (TPS) et la taxe de vente harmonisée (TVH) sur les biens et les services nationaux, le revenu est comptabilisé au moment de la vente des biens ou de la prestation des services. Le revenu est présenté après déduction des crédits de taxe sur les intrants (CTI), des remboursements de TPS et du crédit trimestriel de TPS. Les CTI représentent le recouvrement de TPS/TVH versée ou exigible sur les achats liés aux activités du commerce intérieur et de l'importation des contribuables. Le crédit trimestriel de TPS est comptabilisé dans l'exercice auquel il se rapporte. Il vise à compenser la charge fiscale des particuliers et des familles à faible revenu.

Ces revenus sont fondés sur les taxes et les droits cotisés et les estimations de montants non cotisés qui se rapportent à l'exercice terminé le 31 mars. Ces montants estimatifs sont établis à partir des paiements reçus à la date de la préparation des états financiers qui se rapportent à l'exercice terminé le 31 mars et qui n'ont pas fait l'objet d'un avis de cotisation.

Pour les taxes d'accise, le revenu est constaté au moment où le contribuable vend les marchandises imposables en vertu de la *Loi sur la taxe d'accise*. Pour les droits d'accise, le revenu est constaté au moment où le contribuable fabrique les marchandises imposables en vertu de la *Loi sur l'accise* et la *Loi 2001 sur l'accise*.

(iii) Constatation des autres revenus :

Les autres revenus sont comptabilisés lorsqu'ils sont gagnés. Les revenus d'intérêts et de pénalités sont présentés comme revenus administrés pour le gouvernement fédéral selon les conditions des accords de perception fiscale avec les provinces et les territoires. Les intérêts et les pénalités sont comptabilisés après déduction des sommes auxquelles l'Agence renonce en vertu des différentes lois fiscales.

(iv) Définition du terme « cotisation » :

La cotisation (ou la nouvelle cotisation) d'impôt ou de taxe désigne l'ensemble des décisions prises et mesures entreprises par le ministre du Revenu national et les agents de l'Agence en vertu des lois ou des articles de lois fédérales, provinciales et territoriales administrées par l'Agence pour établir le montant de l'impôt à payer par les contribuables. Dans le cadre de la vérification des déclarations des contribuables, l'Agence utilise les dispositions applicables des différentes lois fiscales qu'elle administre, ainsi que d'autres critères élaborés à l'interne et visant à respecter essentiellement les dispositions des lois fiscales.

(v) Intégralité des revenus fiscaux :

Le régime fiscal canadien est fondé sur un système d'autocotisation qui requiert que les contribuables connaissent les lois fiscales et qu'ils s'y conforment. Ceci a une incidence sur l'intégralité des revenus fiscaux lorsque les contribuables ne se conforment pas aux lois, par exemple, lorsqu'ils ne déclarent pas la totalité de leurs revenus. L'Agence a institué des systèmes et des contrôles visant à détecter et à redresser les situations où les contribuables ne se conforment pas aux diverses lois qu'elle administre, dont la vérification des documents des contribuables lorsque l'Agence le juge nécessaire. Ces procédures ne sont pas conçues de manière à trouver toutes les sources de revenus non déclarées ou d'autres cas d'inobservation des lois fiscales. L'Agence n'estime pas les impôts et taxes non déclarés. Toutefois, ceux-ci sont inclus dans les revenus lorsqu'ils sont cotisés.

(b) Charges

(i) Charges d'intérêts :

L'Agence encourt des charges d'intérêts lorsqu'il y a retard dans le versement des remboursements, en particulier dans le cas des dossiers d'impôt des sociétés pour lesquels il y a eu appel et que la décision prise est en faveur du contribuable. Le remboursement comprend les intérêts courus à compter de la date de paiement des montants d'impôt contestés. Les intérêts courus sont constatés au moment où le passif lié au dossier d'impôt est constaté. L'Agence n'estime pas ces montants à l'avance.

(ii) Charges administrées :

Les charges relatives à la prestation fiscale pour enfants, à la prestation pour les coûts de l'énergie, aux allocations spéciales pour enfants et aux charges administrées pour les provinces et les territoires sont comptabilisées dans l'exercice auquel elles se rapportent.

(iii) Recouvrements administrés :

Les recouvrements au titre des paiements de la Sécurité de la vieillesse et des prestations d'assurance-emploi sont constatés lorsqu'ils sont cotisés, y compris une estimation des montants non cotisés. Seuls les recouvrements cotisés dans le cadre du régime fiscal des particuliers sont comptabilisés par l'Agence. Les recouvrements établis par d'autres ministères fédéraux ne sont pas comptabilisés dans les présents états financiers.

(c) Encaisse

L'encaisse comprend les montants reçus dans les bureaux de l'Agence ou par des agents de l'Agence au 31 mars, mais non encore déposés au crédit du Trésor du gouvernement du Canada.

(d) Montants à recevoir des contribuables

Les montants à recevoir des contribuables représentent les revenus fiscaux et les autres revenus cotisés ou estimés par l'Agence, mais non encore perçus. Une part importante du solde des montants à recevoir s'explique par la comptabilisation des montants se rapportant à l'exercice en cours, mais dont le paiement n'est pas exigible des contribuables avant l'exercice suivant.

(e) Provision pour créances douteuses

La provision pour créances douteuses est la meilleure estimation faite par la direction de la possibilité de recouvrer les montants cotisés, mais non encore versés. La provision pour créances douteuses comprend deux éléments. Un taux général de provision est calculé après l'examen périodique d'un échantillon de comptes débiteurs dont le solde est inférieur à 10 millions de dollars. Une provision particulière est calculée après l'examen annuel de tous les comptes de plus de 10 millions de dollars.

On ajoute à la provision pour créances douteuses une provision annuelle pour les créances irrécouvrables et on en soustrait les montants radiés en cours d'exercice parce qu'ils sont irrécouvrables. La provision annuelle est présentée dans l'état des revenus administrés parce qu'elle est associée à l'administration des revenus fiscaux et non fiscaux et qu'elle n'est liée à aucune charge de programme. À l'exception de la portion reliée aux cotisations au RPC, elle est imputée entièrement aux revenus administrés pour le gouvernement fédéral parce que ce dernier assume tous les risques liés au recouvrement, conformément aux accords de perception fiscale conclus avec les provinces et les territoires.

(f) Montants à payer aux contribuables

Les montants à payer aux contribuables sont les impôts, les taxes et les intérêts cotisés ou estimés par l'Agence, mais non versés au 31 mars. Une part importante des montants à payer s'explique par la comptabilisation des montants se rapportant à l'exercice écoulé, mais dont le paiement n'est pas exigible avant l'exercice suivant. Elle comprend notamment les remboursements découlant des cotisations effectuées après le 31 mars et l'estimation des remboursements des impôts sur le revenu des particuliers et des sociétés non encore cotisés.

(g) Passifs éventuels

Les passifs éventuels sont des obligations possibles qui découlent, par exemple, d'impôts déjà cotisés et comptabilisés dans les revenus et qui peuvent devenir des obligations réelles, selon que certains événements futurs se produisent ou non. Dans la mesure où l'événement futur risque de se produire ou de ne pas se produire, et si l'on peut établir une estimation raisonnable de la perte, on comptabilise un passif. Si la probabilité de l'événement ne peut être déterminée ou qu'il est impossible de faire une estimation raisonnable du montant, l'éventualité est indiquée dans les notes afférentes aux états financiers.

(h) Incertitude relative à la mesure

La préparation des présents états financiers oblige la direction à faire des estimations et à formuler des hypothèses qui influent sur l'actif, le passif, les revenus et les charges et les recouvrements comptabilisés. On a recours à des estimations pour comptabiliser les revenus fiscaux et les montants connexes à recevoir et à payer. Les résultats réels pourraient différer des montants estimatifs et toutes différences seraient alors enregistrées dans l'année où les résultats réels ont été déterminés. L'effet des changements apportés aux estimations et aux hypothèses dans les exercices ultérieurs pourrait être important. Au moment de préparer ces états financiers, la direction considérait que les estimations et les hypothèses étaient raisonnables.

3. Montants à recevoir des contribuables

Le tableau ci-après renferme des détails sur les montants à recevoir des contribuables tel que présentés dans l'état de l'actif et du passif administrés. Les montants à recevoir des particuliers, employeurs et non-résidents comprennent l'impôt sur le revenu, les cotisations au Régime de pensions du Canada, les cotisations à l'assurance-emploi, et les intérêts et pénalités connexes.

	2006		2005
	Brut	Provision pour créances douteuses	Net
	(en milliers de dollars)		
Particuliers, employeurs et non-résidents	45 848 235	(2 518 576)	43 329 659
Sociétés	7 079 906	(1 209 116)	5 870 790
Taxe sur les produits et services (TPS), et taxes et droits d'accise	9 672 604	(931 074)	8 741 530
Total	62 600 745	(4 658 766)	57 941 979
			52 529 564

Le tableau ci-après renferme les détails sur la provision pour créances douteuses :

	Provision pour créances douteuses	Provision pour créances douteuses	Provision pour créances douteuses	
	1 ^{er} avril 2005	irrecouvrables	Radiations	31 mars 2006
	(en milliers de dollars)			
Particuliers, employeurs et non-résidents	(3 615 237)	(175 553)	1 272 214	(2 518 576)
Sociétés	(847 333)	(578 950)	217 167	(1 209 116)
Taxe sur les produits et services (TPS), et taxes et droits d'accise	(1 278 117)	(85 953)	432 996	(931 074)
Total	(5 740 687)	(840 456)	1 922 377	(4 658 766)

Le montant de la provision de \$840 millions de dollars présenté ci-dessus comprend un montant de \$810 millions imputé aux revenus administrés au nom du gouvernement fédéral (voir Note 2 (e)) et un montant de \$30 millions imputé aux revenus administrés au nom du Régime de pensions du Canada (voir Note 12).

4. Montants à payer aux contribuables

Le tableau ci-après renferme des détails sur les montants à payer aux contribuables tel que présentés dans l'état de l'actif et du passif administrés :

	2006	2005
	(en milliers de dollars)	
Particuliers, employeurs et non-résidents	23 191 878	20 244 053
Sociétés	7 922 380	8 724 475
Taxe sur les produits et services (TPS) et taxes et droits d'accise	7 260 461	6 655 387
Total	38 374 719	35 623 915

5. Montants à payer aux provinces

Il s'agit de montants directement payables aux provinces et consistent principalement en des montants à payer au Québec pour les retenues d'impôt sur le revenu des particuliers et les remboursements de TPS émis par le MRQ au nom du gouvernement fédéral. Les montants à verser aux provinces, aux territoires et aux autres organismes et qui sont régis par d'autres ministères, par exemple le ministère des Finances pour les impôts des provinces, des territoires et des Premières nations, ne sont pas comptabilisés dans les présents états financiers, puisqu'ils ne relèvent pas de la compétence de l'Agence.

6. Comptes de dépôts

Les comptes de dépôts sont établis afin de comptabiliser les sommes en espèces et les garanties exigibles des non-résidents en ce qui a trait à la TPS ainsi que des détenteurs de licence en ce qui a trait aux taxes d'accises, qui sont dans les deux cas exigibles en vertu de la *Loi sur la taxe d'accise*. Le tableau ci-après renferme des détails sur les comptes de dépôts tel que présentés dans l'état de l'actif et du passif administrés :

	2006	2005
	(en milliers de dollars)	
Solde au début de l'exercice	41 888	34 734
Opérations nettes durant l'exercice	9 391	7 154
Solde à la fin de l'exercice	51 279	41 888
Moins : titres détenus en fiducie	(1 633)	(1 691)
Total des comptes de dépôts nets	49 646	40 197

7. Montant net dû au Trésor

Le montant net déposé au Trésor du gouvernement du Canada comprend tous les montants perçus par l'Agence et déposés pendant l'exercice au Trésor au nom du gouvernement fédéral, des gouvernements provinciaux, des territoires et d'autres organisations moins les remboursements et les déboursés émis par le Trésor au cours de l'exercice.

Le montant net dû au Trésor au nom du gouvernement du Canada et de tiers est constitué de l'écart entre les actifs administrés (impôts non encore perçus et/ou déposés au Trésor) et les autres passifs administrés que l'Agence doit payer à même le Trésor. L'évolution du montant net dû au Trésor pendant l'exercice est présentée ci-après :

	2006	2005
	(en milliers de dollars)	
Montant net dû au Trésor au nom du gouvernement du Canada et de tiers au début de l'exercice	20 954 487	18 099 091
Total des revenus nets administrés	257 971 449	241 591 560
Moins les revenus provinciaux versés directement aux provinces :		
Revenus administrés au titre de l'indemnisation des accidents du travail de la Nouvelle-Écosse (Note 11)	(202 709)	(189 466)
Total des charges et recouvrements nets administrés	(10 220 875)	(8 231 042)
Montant net des fonds déposés au Trésor du gouvernement du Canada	(244 321 460)	(230 315 656)
Montant net dû au Trésor au nom du gouvernement du Canada et de tiers à la fin de l'exercice	24 180 892	20 954 487

8. Passifs éventuels

Les passifs éventuels comprennent les impôts qui ont déjà fait l'objet de cotisations, mais pour lesquels il y a opposition ou appel devant la Cour canadienne de l'impôt, la Cour fédérale du Canada ou la Cour suprême du Canada. Au 31 mars 2006, le montant contesté auprès de l'Agence s'élevait à 9 694 millions de dollars (9 537 millions pour 2005) et un montant de 1 742 millions de dollars faisait l'objet d'appels devant les tribunaux (1 360 millions pour 2005). L'Agence a comptabilisé au poste des montants à payer aux contribuables, les montants estimatifs faisant l'objet d'oppositions ou d'appels qui pourraient être perdus selon toute probabilité et qu'il est possible d'évaluer avec suffisamment de certitude.

9. Revenus de la taxe sur les produits et services

La TPS présentée à l'état des revenus administrés est nette des crédits de taxe sur les intrants (CTI) et des remboursements administrés par l'Agence. Ces revenus n'incluent pas les revenus de TPS sur les importations de 23 253 millions de dollars en 2006 (21 909 millions en 2005) qui sont administrés et présentés par l'Agence des services frontaliers du Canada depuis le 1^{er} avril 2004. L'Agence du revenu du Canada a l'entière responsabilité de l'administration de tous les CTI incluant ceux réclamés sur les marchandises importées. Les CTI sur les importations ne sont pas comptabilisés séparément des CTI de la TPS pour les opérations intérieures.

Le tableau ci-après renferme des détails sur les revenus de TPS administrés par l'Agence pour le gouvernement fédéral tel que présentés dans l'état des revenus administrés :

	2006	2005
	(en milliers de dollars)	
TPS nette des CTI et des remboursements	14 388 842	12 321 750
Moins : Crédits de taxes trimestriels de TPS	(3 401 492)	(3 309 513)
Revenu net de TPS	10 987 350	9 012 237

10. Intérêts, pénalités et autres revenus

Plusieurs lois fiscales confèrent à l'Agence le pouvoir, dans certains cas, d'exiger des intérêts et pénalités sur les impôts à payer et les règlements que les contribuables n'ont pas respectés. L'Agence peut dans certains cas, renoncer aux intérêts et pénalités qui seraient normalement réclamés dans certaines circonstances telles que lorsqu'il y a des retards dans le traitement des opérations, en cas de difficultés financières des contribuables ou dans d'autres circonstances exceptionnelles. Les autres revenus comprennent des charges et des frais divers tels que des amendes imposées par un tribunal et des frais d'administration pour des effets de paiement non honorés.

	2006	2005
	(en milliers de dollars)	
Intérêts et pénalités bruts	3 593 428	4 113 966
Moins les intérêts et pénalités renoncés en vertu des pouvoirs conférés par la :		
<i>Loi de l'impôt sur le revenu</i>	(492 926)	(929 585)
<i>Loi sur la taxe d'accise</i>	(27 108)	(48 694)
	(520 034)	(978 279)
Intérêts et pénalités nets	3 073 394	3 135 687
Autres revenus	15 683	5 780
Intérêts, pénalités et autres revenus	3 089 077	3 141 467

11. Autres revenus

Le tableau ci-après renferme des détails sur les autres revenus administrés par l'Agence au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations tel que présentés dans l'état des revenus administrés :

	2006	2005
	(en milliers de dollars)	
Taxes de vente des Premières nations et TPS	8 878	5 981
Indemnisation des travailleurs accidentés de la Nouvelle-Écosse	202 709	189 466
Total	211 587	195 447

12. Revenus nets administrés au nom du Régime de pensions du Canada

Le tableau ci-après renferme des détails sur les autres revenus administrés par l'Agence au nom du Régime de pensions du Canada tel que présentés dans l'état des revenus administrés :

	2006	2005
	(en milliers de dollars)	
Cotisations	30 005 314	28 924 563
Intérêts et pénalités	141 235	112 561
Provision pour créances irrécouvrables	(30 566)	(96 243)
Revenus nets du RPC	30 115 983	28 940 881

13. Opérations entre apparentés

L'Agence verse au Trésor toutes les sommes perçues. Le ministère des Finances effectue les paiements à même le Trésor aux provinces, aux territoires et à d'autres organisations pour des revenus comme les impôts et les taxes des provinces, des territoires et des Premières nations, pour lesquelles l'Agence en administre la perception. Les recouvrements de prestations de Sécurité de la vieillesse, les cotisations au Régime de pensions du Canada, après déduction des paiements en trop remboursés par l'Agence et les cotisations à l'assurance-emploi sont crédités au ministère de Ressources humaines et Développement social Canada (RHDSC), qui administre le programme de la Sécurité de la vieillesse, le Régime de pensions du Canada et le Compte d'assurance emploi. De plus, l'Agence administre un programme de compensation de dettes par remboursement qui lui permet d'utiliser les remboursements d'impôt des particuliers pour compenser des dettes payables en vertu de programmes fédéraux, provinciaux et territoriaux.

L'Agence fournit des services de recouvrement à l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) en vertu de la partie V.1 de la *Loi sur les douanes*. De plus, depuis le 1er août 2005 l'Agence fournit au ministère de RHDSC des services de recouvrement pour certains comptes à recevoir en vertu de la *Loi canadienne sur l'épargne-études*, la *Loi fédérale sur les prêts aux étudiants*, la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*, la *Loi sur la sécurité de la vieillesse* et du *Régime de pensions du Canada*. Les paiements connexes sont payés directement à l'ASFC et à RHDSC qui sont responsables de les déposer au Trésor, les comptabiliser et les déclarer. Ces paiements ne sont pas enregistrés dans les comptes de l'Agence.

Les cotisations à l'assurance-emploi administrées au nom du gouvernement fédéral comprennent la quote-part de l'employeur payée par le gouvernement fédéral. La TPS déclarée à l'Agence comprend la TPS payée par le gouvernement fédéral à ses fournisseurs pour des achats intérieurs. La TPS perçue par d'autres ministères du gouvernement fédéral est déposée au Trésor, déclarée à l'Agence et est donc comprise dans les revenus internes de TPS.

Discussion et analyse de la gestion à l'appui des États financiers vérifiés

Introduction

Les états financiers – activités administrées, tiennent compte du total des actifs et des passifs, des revenus fiscaux et non fiscaux, des charges et recouvrements, et des flux de trésorerie administrés par l'Agence du revenu du Canada (ARC) pour le compte du gouvernement du Canada, des gouvernements provinciaux et territoriaux, des Premières nations et autres organismes gouvernementaux. Les revenus fiscaux sont reconnus selon la méthode de comptabilité d'exercice et sont nets des déductions applicables et des crédits alloués conformément aux diverses lois.

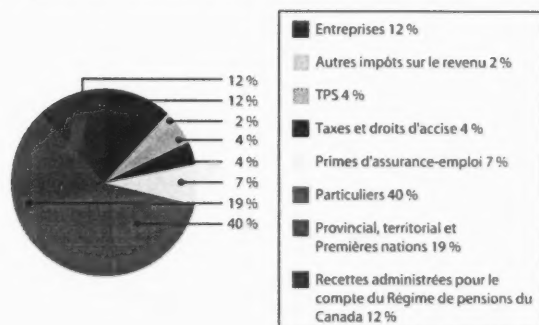
Analyse des revenus administrés pour le compte du gouvernement du Canada

En 2005-2006, les revenus fédéraux relatifs à l'impôt sur le revenu ont augmenté de 7,9 milliards de dollars par rapport à l'exercice 2004-2005. Les revenus relatifs à l'impôt sur le revenu des particuliers et des fiducies ont augmenté de 5,2 milliards de dollars, alors que les revenus relatifs à l'impôt sur le revenu des entreprises ont augmenté de 1,8 milliard de dollars. Les revenus relatifs à l'impôt sur le revenu des non-résidents ont augmenté de 1,0 milliard de dollars. L'augmentation relative à l'impôt sur le revenu des particuliers en dépit d'importantes mesures de réduction des impôts, reflète d'importants gains réels des revenus combinés avec la progressivité du régime fiscal d'impôt sur le revenu des particuliers. La hausse des revenus de l'impôt sur le revenu des entreprises s'explique par des bénéfices plus élevés des entreprises en 2005, plus particulièrement dans le secteur de l'énergie. L'augmentation des revenus relatifs à l'impôt sur le revenu des non-résidents correspond à la forte croissance des paiements de dividendes aux non-résidents à la fin de l'exercice 2005.

Les autres taxes et droits ont connu une augmentation de 1 730 millions de dollars. Les revenus intérieurs relatifs à la taxe sur les produits et services (TPS) ont augmenté de 1 975 millions de dollars, reflétant des ventes au détail accrues. Les autres taxes et droits ont diminué de 245 millions de dollars, ce qui est attribuable à la diminution des revenus provenant du tabac, car un grand licencié a commencé à transférer sa production domestique au Mexique en octobre 2005.

Les cotisations d'assurance-emploi ont diminué de 0,8 milliard de dollars puisque la diminution des cotisations a plus que compensé l'augmentation du nombre de personnes qui travaillent, des traitements et des salaires.

Figure 46 Revenus 2005-2006



**Information financière
supplémentaire non vérifiée**

2005-2006

Rapport annuel au Parlement

Renseignements sur le rendement financier – Crédits parlementaires

Introduction

Cette section du Rapport annuel de l'ARC au Parlement 2005-2006 fournit des renseignements sur le rendement de la gestion des ressources de l'Agence, pour rendre compte au Parlement de l'utilisation des crédits en 2005-2006. Ces renseignements complètent ceux qui sont fournis dans le profil des dépenses suivant chaque activité de programme et satisfont aux exigences visant les rapports ministériels sur le rendement.

Méthode d'établissement de rapports financiers

Le financement de l'ARC est attribué par le Parlement au moyen de crédits annuels (méthode de comptabilité de caisse modifiée). L'ARC fait état de ses dépenses et de son rendement au Parlement, et fournit des renseignements sur la gestion des crédits parlementaires selon la même méthode. En plus, des exigences précitées, l'ARC doit préparer ses états financiers annuels conformément aux principes de comptabilité appliqués à la préparation des états financiers du gouvernement du Canada (soit la méthode de comptabilité d'exercice intégrale). En conséquence, l'État des résultats vérifié – Activités de l'Agence à la page 114, comprend des éléments comme les services fournis par d'autres ministères. Au tableau 10 à la page 172, nous présentons un rapprochement détaillé entre les deux méthodes par activité de programme.

Information financière de l'ARC

Activités de l'Agence

	2005-2006 (en milliers de dollars)
Agence du revenu du Canada	
Budget principal des dépenses	3 028 896
Dépenses planifiées	3 450 167
Autorisations totales	3 811 819
Dépenses réelles	3 707 414

Les États financiers vérifiés – Activités de l'Agence indiquent 3 177,3 millions de dollars en crédits parlementaires utilisés (la note 3 b, tableau b à la page 122 fait le rapprochement avec le coût net du programme). Pour arriver aux dépenses réelles totales de 3 707,4 millions de dollars indiquées dans cette section, nous avons ajouté trois autres éléments, dont il est question dans les États financiers vérifiés – Activités administrées où la méthode de comptabilité de caisse modifiée est utilisée : les allocations spéciales pour enfants, 169,6 millions de dollars; les mesures de soutien pour les coûts de l'énergie, 357,7 millions de dollars et les allocations pour frais de chauffage, 2,8 millions de dollars (comprises dans le Crédit 1, dépenses de programme).

Vue d'ensemble

Le Parlement a approuvé 3 028,9 millions de dollars en dépenses prévues pour l'ARC dans le budget principal des dépenses de 2005-2006 tel que présenté dans le *Plan d'entreprise de 2005-2006 à 2007-2008* de l'ARC.

Le Budget principal des dépenses de 2005-2006 a été rajusté afin d'inclure : 165,4 millions de dollars pour le report des fonds inutilisés en 2004-2005; 145,4 millions de dollars pour les conventions collectives, essentiellement attribuable à la nouvelle entente entre l'ARC et l'AFPC signée le 10 décembre 2004; une augmentation de 95,8 millions de dollars pour un rajustement aux revenus disponibles pour les services informatiques fournis à l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC); 45,7 millions de dollars pour des versements de prestations de maternité et d'indemnités de départ; 27,0 millions de dollars pour les mesures budgétaires incluses dans les budgets fédéraux de 2004 et de 2005; une augmentation de 10,0 millions de dollars pour un rajustement à l'autorité législative des Allocations spéciales pour enfants; et une augmentation de 0,7 millions de dollars reliée au Régime de pensions du Canada. En contrepartie de ces augmentations, l'ARC a retourné 24,7 millions de dollars de financement au Conseil du Trésor du Canada en attendant l'approbation de la loi sur l'Initiative des fiducies résidant à l'étranger et 7,0 millions de dollars au ministère de la Justice pour des coûts encourus par l'ARC entre le 1er avril 2005 et le 31 décembre 2005. L'Agence a également contribué quelque 36,8 millions de dollars pour des économies provenant de l'Examen des dépenses pour les initiatives ministérielles et pour les réductions en approvisionnement. Ceci a résulté en des dépenses prévues approuvées de 3 450,2 millions de dollars pour 2005-2006, ce qui représente une augmentation en cours d'exercice de 13,9 % par rapport au Budget principal des dépenses original. Voir tableau 3.1 pour des renseignements supplémentaires.

Les dépenses réelles de l'ARC totalisent quelque 3 707,4 millions de dollars, portant le solde inutilisé à la fin de l'exercice à 104,4 millions de dollars. En déduisant de ce montant 3,6 millions de dollars (contre-passation de paiements à Justice Canada pour la période du 1er janvier 2006 au 31 mars 2006), 0,1 million de dollars (ressources inutilisées provenant de la campagne publicitaire de 2005) et 17,3 millions de dollars associés au Crédit 5 (Contribution au ministère du Revenu du Québec), le solde de 83,4 millions de dollars de fonds d'exploitation devient disponible en 2006-2007. En fonction des rajustements pour les autorités judiciaires, la campagne publicitaire et les autorités de contributions, ces fonds inutilisés équivalent à 3,2 % de la portion de fonctionnement (2 599,0 millions de dollars) des autorisations finales de 3 811,8 millions de dollars.

Le report de 83,4 millions de dollars à 2006-2007 sera utilisé principalement pour des investissements stratégiques sélectionnés et reliés aux priorités de l'Agence provenant du plan directeur Agence 2010 tels que : l'emphase sur les activités principales (redéfinition de la TPS/TVH et les recouvrements de revenus intégrés), 50,6 millions de dollars; le renforcement de l'infrastructure de base par le biais d'investissement dans l'amélioration des services de réseaux et les emplacements des centres de données, 13 millions de dollars; le soutien de la confiance et de l'intégrité par le biais d'investissement dans la modernisation de la sécurité et la récupération des centres de données, 10,3 millions de dollars; la gestion des ressources humaines et des relations de travail par le biais d'une formation améliorée comme l'initiative d'observation et attestation et le programme de recrutement et de rétention des étudiants, 10,1 millions de dollars; de même que diverses initiatives de développement des marchés, 2,6 millions de dollars.

Revenus administrés par l'Agence

Les rentrées de fonds nettes administrées par l'ARC totalisent quelque 257,9 milliards de dollars, une augmentation de 6,7 % par rapport aux 241,6 milliards de dollars administrés en 2004-2005.

	2004-2005	2005-2006
	(en milliers de dollars)	
Gouvernement fédéral	170 226 147	179 271 204
Gouvernements provinciaux, territoriaux et Premières nations	42 424 532	48 584 262
Régime de pensions du Canada	28 940 881	30 115 983
Total	241 591 560	257 971 449

Tableaux sur le rendement financier

Introduction

Les tableaux qui suivent présentent l'information financière sur le rendement de l'Agence au cours de l'exercice 2005-2006. Les tableaux comparent le Budget principal des dépenses et les dépenses prévues qui figurent dans le Rapport sur les plans et les priorités de 2005-2006 avec les autorisations totales à la fin de l'exercice et les dépenses réelles pour l'exercice.

L'information est présentée au niveau de l'Agence, des activités de programme, des directions générales fonctionnelles; ainsi que par autorisation et par type de revenu et de dépense.

Index du tableau financier	Page
Tableau 1 Comparaison des dépenses prévues aux dépenses réelles (équivalents temps plein compris)	152
Tableau 2 Utilisation des ressources par Activité de programme	153
Tableau 3 Postes votés et législatifs	154
3.1 Autorisations reçues après le dépôt du Budget principal des dépenses	155
Tableau 4 Coût net de l'Agence	156
Tableau 5 Sources des revenus non fiscaux disponibles et non disponibles	157
5.1 Revenu non fiscaux disponibles	157
5.2 Revenus non fiscaux non disponibles	158
Tableau 6 Besoins en ressources par organisation fonctionnelle et par Activité de programme	159
Tableau 7 Frais d'utilisation	162
7.1 a) Frais pour les décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu	162
7.1 b) Frais pour les décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu	163
7.2 a) Frais pour les services d'analyse statistique et de traitement de données de l'impôt	164
7.2 b) Frais pour les services d'analyse statistique et de traitement de données de l'impôt	165
7.3 a) Frais de traitement pour les demandes d'accès à l'information	166
7.3 b) Frais de traitement pour les demandes d'accès à l'information	167
Tableau 8 Détails sur les dépenses de projets	168
8.1 Projets du Plan d'investissement – Résumé des dépenses de l'investissement de l'ARC	168
8.2 Projets du Plan de gestion des biens immobiliers – Résumé des dépenses du Plan de gestion des biens immobiliers	169
Tableau 9 Renseignements sur les programmes de paiements de transfert	169
9.1 Versements d'Allocations spéciales pour enfants (ASE) (Législatif)	169
9.2 Contributions au ministère du Revenu du Québec pour les coûts de l'administration conjointe des taxes de vente fédérale et provinciale (Voté)	170
9.3 Dépenses pour les mesures de soutien pour les coûts de l'énergie (Législatif)	171
Tableau 10 Rapprochement de l'État des résultats	172

Tableau 1 Comparaison des dépenses prévues aux dépenses réelles (équivalents temps plein compris)

(en milliers de dollars)	2003-2004 Dépenses réelles ¹	2004-2005 Dépenses réelles ¹	2005-2006			
			Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Total des autorisations ¹	Dépenses réelles ¹
Aide à la clientèle	293 346	338 007	316 780	360 813	338 256	331 972
Cotisations des déclarations et traitement des paiements ²	744 870	746 723	734 979	847 733	854 089	811 333
Observation en matière de production de déclaration et de versement	565 820	602 412	568 238	658 278	666 106	651 903
Observation en matière de déclaration	955 473	968 632	1 022 134	1 157 613	1 148 645	1 120 846
Appels	110 820	105 708	108 414	119 037	130 481	121 858
Programmes de prestations ³	275 509	289 495	278 351	306 693	674 242	669 502
Total	2 945 838	3 050 977	3 028 896	3 450 167	3 811 819	3 707 414
Moins :						
Revenus non fiscaux ⁴						
Revenus disponible – en vertu de la <i>Loi sur l'Agence du Revenu du Canada</i> ⁵	22 899	20 190	20 535	116 316	129 357	129 357
Plus :						
Coût des services reçus à titre gracieux	448 956	423 872		474 444	475 458	475 458
Coût net de l'Agence	3 371 895	3 454 659		3 808 295	4 157 920	4 053 515
Équivalents temps plein	37 323	36 368		37 498	39 384	37 577

¹ Comprend la contre-passation demandée par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT) des paiements faits à Justice Canada (7,1 millions de dollars en 2003-2004, 9,3 millions de dollars en 2004-2005 et 3,6 millions de dollars en 2005-2006).

² Comprend le paiement au ministère du Revenu du Québec afférent aux coûts de l'administration conjointe des taxes de vente fédérales et provinciales (119,9 millions de dollars en 2003-2004, 127,2 millions de dollars en 2004-2005 et 131,4 millions de dollars en 2005-2006).

³ Comprend les allocations pour frais de chauffage (un programme d'aide annoncé en 2000) (aux montants de 7,2 millions de dollars en 2003-2004, 4,2 millions de dollars en 2004-2005 et 2,9 millions de dollars en 2005-2006). Comprend également, en 2005-2006, les coûts reliés aux Mesures de soutien pour les coûts de l'énergie (un programme d'aide annoncé à l'automne 2005) au montant de 357,7 millions de dollars.

⁴ Dans le Tableau 1 « Dépenses projetées de l'Agence et équivalents temps plein » du Rapport sur les plans et priorités de 2005-2006, un montant de quelque 2,5 milliards de dollars avait réduit de façon erronée le Coût net de l'Agence. Cet ajustement reflète maintenant l'approche prise dans les États financiers vérifiés de l'Agence où une distinction est faite entre les Activités de l'Agence et les Activités administrées. Ce montant (voir le tableau 5.2) représente des intérêts et pénalités recouvrés sur les impôts sur le revenu des particuliers, des sociétés et autres et font partie des Activités administrées par l'Agence plutôt que des Activités de l'Agence.

⁵ L'augmentation des revenus disponibles provient surtout des services fournis par l'Agence à l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC).

Tableau 2 Utilisation des ressources par Activité de programme

2005-2006 (Budgétaire en milliers de dollars)							
Activité de programme	Fonctionnement	Subventions et contributions votées	Total partiel : Dépenses brutes votées	Subventions et contributions législatives	Total des dépenses brutes	Moins : Revenus disponibles ¹	Total des dépenses nettes
Aide à la clientèle							
Budget principal des dépenses	329 501	-	329 501	-	329 501	12 721	316 780
Dépenses prévues	374 275	-	374 275	-	374 275	13 462	360 813
Total des autorisations	351 690	-	351 690	-	351 690	13 434	338 256
Dépenses réelles	345 406	-	345 406	-	345 406	13 434	331 972
Cotisations des déclarations et traitement des paiements²							
Budget principal des dépenses	648 229	115 000	763 229	-	763 229	28 250	734 979
Dépenses prévues	728 745	148 726	877 471	-	877 471	29 738	847 733
Total des autorisations	735 863	148 726	884 589	-	884 589	30 500	854 089
Dépenses réelles	710 430	131 403	841 833	-	841 833	30 500	811 333
Observation en matière de production de déclaration et de versement							
Budget principal des dépenses	653 936	-	653 936	-	653 936	85 698	568 238
Dépenses prévues	745 747	-	745 747	-	745 747	87 469	658 278
Total des autorisations	757 241	-	757 241	-	757 241	91 135	666 106
Dépenses réelles	743 038	-	743 038	-	743 038	91 135	651 903
Observation en matière de déclaration							
Budget principal des dépenses	1 033 296	-	1 033 296	-	1 033 296	11 162	1 022 134
Dépenses prévues	1 169 767	-	1 169 767	-	1 169 767	12 154	1 157 613
Total des autorisations	1 157 994	-	1 157 994	-	1 157 994	9 349	1 148 645
Dépenses réelles	1 130 195	-	1 130 195	-	1 130 195	9 349	1 120 846
Appels							
Budget principal des dépenses	116 529	-	116 529	-	116 529	8 115	108 414
Dépenses prévues	127 248	-	127 248	-	127 248	8 211	119 037
Total des autorisations	137 562	-	137 562	-	137 562	7 081	130 481
Dépenses réelles	128 939	-	128 939	-	128 939	7 081	121 858
Programmes de prestations³							
Budget principal des dépenses	113 532	-	113 532	167 000	280 532	2 181	278 351
Dépenses prévues	132 033	-	132 033	177 000	309 033	2 340	306 693
Total des autorisations ⁴	148 852	-	148 852	527 265	676 117	1 875	674 242
Dépenses réelles ⁴	144 112	-	144 112	527 265	671 377	1 875	669 502
Total du Budget principal des dépenses	2 895 023	115 000	3 010 023	167 000	3 177 023	148 127	3 028 896
Total des dépenses prévues	3 277 815	148 726	3 426 541	177 000	3 603 541	153 374	3 450 167
Total des autorisations	3 289 202	148 726	3 437 928	527 265	3 965 193	153 374	3 811 819
Total des dépenses réelles	3 202 120	131 403	3 333 523	527 265	3 860 788	153 374	3 707 414

¹ Comprend les revenus à valoir sur le crédit 1 c.-à-d. liées à l'administration du travail pour le Régime de pension du Canada et l'Assurance-emploi.

² Comprend le paiement au ministère du Revenu du Québec afférent aux coûts de l'administration conjointe des taxes de vente fédérales et provinciales.

³ Comprend les versements d'Allocations spéciales pour enfants.

⁴ Comprend les dépenses afférentes aux Mesures de soutien pour les coûts de l'énergie.

Tableau 3 Postes votés et législatifs

Crédit	2005-2006 (en milliers de dollars)			
	Budget principal des dépenses	Dépenses prévues totales	Autorisations totales ¹	Dépenses réelles
Agence du revenu du Canada				
1 Dépenses de fonctionnement	2 317 891	2 599 655	2 598 979	2 511 897
5 Contributions	115 000	148 726	148 726	131 403
(S) Ministre du revenu national et Ministre de la diversification économique de l'Ouest – Traitement et allocation pour automobile	70	70	72	72
(S) Dépenses des revenus reçus par l'exécution des opérations en vertu de l'article 60 de la <i>Loi sur l'Agence du Revenu du Canada</i> ²	20 535	116 316	129 357	129 357
(S) Contribution aux Régimes de prestations des employés	408 400	408 400	406 182	406 182
(S) Versement des Allocations spéciales pour les enfants	167 000	177 000	169 611	169 611
(S) Mesures de soutien aux coûts de l'énergie			357 654	357 654
(S) Produits de la disposition des biens excédentaires de la Couronne			407	407
(S) Montants adjugés par la cour			831	831
Total de l'Agence	3 028 896	3 450 167	3 811 819	3 707 414

¹ Voir le Tableau 3.1 pour plus de renseignements concernant les autorisations reçues après le dépôt du Budget principal des dépenses.

² L'augmentation des revenus disponibles provient surtout des services fournis par l'Agence à l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC).

Tableau 3.1 Autorisations reçues après le dépôt du Budget principal des dépenses

Le tableau suivant expose en détail les autorisations reçues par l'Agence après le Budget principal des dépenses et correspond aux Autorisations totales du Tableau 3.

	(en milliers de dollars)
Budget principal des dépenses 2005-2006	3 028 896
Report de 2004-2005	165 375
Conventions collectives	145 395
Ajustements aux revenus disponibles pour les services informatiques à l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC)	95 781
Prestations de maternité et indemnités de départ	45 664
Mesures budgétaires provenant des budgets de 2004 et 2005	26 980
Rajustements aux Allocations spéciales pour enfants	10 000
Économies provenant de l'examen des dépenses pour les initiatives ministérielles et les réductions en approvisionnement	(36 780)
Fiducies outre-frontière – Financement retourné au Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada	(24 732)
Coût dérivant du ministère de la Justice (période du 1er avril au 31 décembre 2005)	(6 998)
Autres	586
Dépenses prévues (RPP)	3 450 167
Mesures de soutien pour les coûts de l'énergie	357 654
Rajustements aux revenus disponibles	13 401
Montants adjugés par la cour	831
Produits des biens de la Couronne	407
Rajustements aux Allocations spéciales pour enfants	(7 389)
Réduction des taux – Régime de prestations des employés	(3 252)
Total des autorisations à la fin de l'exercice	3 811 819

États financiers vérifiés –
Activités de l'Agence

États financiers vérifiés –
Activités administratives

Information financière
supplémentaire non vérifiée

Tableau 4 Coût net de l'Agence

	2005-2006 (en milliers de dollars)
Dépenses réelles totales	3 707 414
Plus : Services reçus à titre gracieux	
Locaux fournis par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC)	214 928
Contributions de l'employeur aux primes du régime d'assurance des employés et dépenses payées par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada ¹	177 879
Salaires et dépenses connexes liés aux services juridiques fournis par Justice Canada	50 828
Administration des services de recouvrements nationaux fournis par Ressources humaines et développement social Canada (RHDSC)	25 951
Services de vérification fournis par le Bureau du vérificateur général	2 210
Indemnisation des victimes d'accidents du travail assurée par RHDSC	2 120
Services liés à la paie fournis par TPSGC	1 542
Total des services reçus à titre gracieux	475 458
Moins : Revenus non fiscaux ²	
Revenus disponibles – En vertu de la Loi sur l'ARC	129 357
Total des revenus non fiscaux	129 357
Coût net de l'Agence en 2005-2006	4 053 515

¹ Représente 8 % des données réelles sur l'effectif selon la méthode de comptabilité de caisse modifiée.

² Exclut quelque 2,5 milliards de dollars de Revenus non-fiscaux non-disponibles (voir la note 4 du Tableau 1).

Tableau 5 Sources des revenus non fiscaux disponibles et non disponibles

En vertu de son mandat, l'Agence du Revenu du Canada (ARC) a la responsabilité de percevoir les revenus fiscaux; ces derniers sont décrits plus tôt dans les États financiers vérifiés – Activités administrées. L'ARC a également la responsabilité de percevoir les revenus non fiscaux tout comme les autres ministères et organismes gouvernementaux; ces revenus sont présentés ci-dessous, regroupés selon qu'ils soient disponibles ou non disponibles.

Tableau 5.1 Revenu non fiscaux disponibles

(en milliers de dollars)			2005-2006		
	Revenus réels	Revenus réels	Revenus prévus	Total des autorisations	Revenus réels
Activité de programme					
Aide à la clientèle	16 456	15 798	26 891	27 172	27 172
Cotisations des déclarations et traitement des paiements	41 539	39 173	66 559	70 308	70 308
Observation en matière de production de déclaration et de versement	89 059	90 208	116 243	119 293	119 293
Observation en matière de déclaration	13 606	13 512	41 802	46 451	46 451
Appels	7 122	7 185	10 180	10 545	10 545
Programme de prestations	2 346	2 584	8 422	9 369	9 369
Total	170 128	168 460	270 097	283 138	283 138
Description des revenus non fiscaux disponibles					
Remboursements des dépenses de l'exercice précédent	1 434	470	952	486	486
Droits liés aux décisions ¹	1 763	1 881	2 199	1 808	1 808
Entente anticipée en matière de prix de transfert	334	354	687	440	440
Autres services de nature réglementaire	101	132	70	414	414
Administration des programmes provinciaux ²	19 822	16 999	22 036	33 889	33 889
Autres services de nature non-réglementaire	1 375	1 186	946	1 166	1 166
Vente de produits de base et d'information	80	92	225	100	100
Autres droits et redevances	43	40	40	44	44
Services à d'autres ministères gouvernementaux ³	–	–	96 234	96 145	96 145
Total partiel	24 952	21 154	123 389	134 492	134 492
Moins : Montants perçus pour le compte d'autres ministères gouvernementaux ⁴	2 053	964	7 073	5 135	5 135
Total des revenus disponibles en vertu de l'article 60 de la Loi sur l'ARC (entrées de fonds)	22 899	20 190	116 316	129 357	129 357
Produit d'aliénation des biens excédentaires de l'État	482	123	407	407	407
Revenus à valoir sur le Crédit 1					
Administration du Régime de pensions du Canada	68 814	72 067	75 576	75 576	75 576
Administration de l'assurance-emploi	77 933	76 080	77 798	77 798	77 798
Total des revenus à valoir sur le Crédit 1	146 747	148 147	153 374	153 374	153 374
Total des revenus non fiscaux disponibles	170 128	168 460	270 097	283 138	283 138

¹ L'ARC exige des frais des contribuables (en fonction de frais d'utilisation réglementés) lorsqu'ils demandent à recevoir une décision en matière d'impôt avant qu'une transaction ait lieu (en vue d'obtenir une certitude fiscale).

² Composé principalement d'un frais de base exigé des provinces en vertu de l'Entente de perception fiscale (EPF). Comprend aussi le travail en excès de l'EPF (p. ex., l'annulation des remboursements, des taux de vérification supplémentaire, des programmes de prestations).

³ Composé principalement des services de technologie de l'information offert à l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC).

⁴ Composé principalement des montants recouvrés pour le compte de Travaux publics et services gouvernementaux Canada (TPSGC) et des régimes d'avantages sociaux des employés (RASE).

Tableau 5.2 Revenus non fiscaux non disponibles

(en milliers de dollars) Activité de programme	2003-2004 Revenus réels	2004-2005 Revenus réels	2005-2006		
			Revenus prévus	Total des autorisations	Revenus réels
Aide à la clientèle	2 467	2 728	3 450	3 450	3 450
Cotisations des déclarations et traitement des paiements	5 658	8 504	8 155	8 823	10 322
Observation en matière de production de déclaration et de versement	1 930 074	2 557 463	2 551 119	18 191	2 522 340
Observation en matière de déclaration	2 668	2 137	9 410	1 815	1 815
Appels	13 589	10 714	10 331	2 106	14 355
Programmes de prestations	493	1 371	2 511	3 112	3 112
Total	1 954 949	2 582 917	2 584 976	37 497	2 555 394
Description des revenus non fiscaux non disponibles					
Remboursements des dépenses de l'année précédente					
Redressements des créiteurs de l'exercice précédent	1 775	5 171	450	4 281	4 281
Ventes des produits et services					
Édifices publics et location immobilière					
Location et utilisation de biens publics	497	308	185	149	149
Services de nature réglementaire					
Divers	14	(34)			
Services de nature non-réglementaire					
Administration des programmes provinciaux	70		80		
Frais de services spéciaux	37				
Autres frais et droits					
Recouvrement d'avantages sociaux des employés	25 921	29 975	30 939	34 967	34 967
Revenus reportés	(81)	(3)			
Divers	3 564	964	1 007		
Autres frais					
Intérêts et pénalités découlant des revenus					
Impôt sur le revenu des particuliers	1 841 239	1 789 686	1 789 686	2 026 143	2 026 143
Sociétés	826 133	976 934	976 933	708 748	708 748
TPS/TVH, droits de douane à l'importation, taxes d'accise et cotisation de sécurité sociale pour passagers aériens	186 101	375 039	375 038	338 503	338 503
Intérêts payés sur les remboursements					
Impôt sur le revenu des particuliers	(85 493)	(67 832)	(67 832)	(81 093)	(81 093)
Sociétés	(804 433)	(495 792)	(495 792)	(441 534)	(441 534)
TPS/TVH, droits de douane à l'importation, taxes d'accise et cotisation de sécurité sociale pour passagers aériens	(50 245)	(37 656)	(37 656)	(53 460)	(53 460)
Autres					
Amendes imposées par le tribunal	8 796	9 040	9 040	12 249	12 249
Frais d'administration pour effets non payés	2 952	7	2 900		
Intérêts sur les revenus non fiscaux - autres	17	21			
Divers	(2 244)	(3 263)		6 441	6 441
Autres	329	352			
Total des revenus non fiscaux non disponibles	1 954 949	2 582 917	2 584 978	2 555 394	2 555 394

Tableau 6 Besoins en ressources par organisation fonctionnelle et par Activité de programme

2005-2006 (en milliers de dollars)							
Organisation	Aide à la clientèle	Cotisations des déclarations et traitement des paiements	Observation en matière de production de déclaration et de versement	Observation en matière de déclaration	Appels	Programmes de prestations	Total de l'organisation
Bureau de direction							
Budget principal des dépenses	520	1 353	1 301	1 613	156	260	5 203
Dépenses prévues	531	1 381	1 328	1 646	159	266	5 311
Total des autorisations	637	1 656	1 593	1 975	191	319	6 371
Dépenses réelles	589	1 531	1 472	1 825	177	294	5 888
SC, Direction générale de la politique et planification ¹ et ²							
Budget principal des dépenses	65 750	121 360	6 115	7 583	734	1 223	202 765
Dépenses prévues	84 907	155 873	6 872	8 521	825	1 374	258 372
Total des autorisations	82 076	159 647	10 501	13 020	1 260	2 100	268 604
Dépenses réelles	74 449	140 854	9 088	11 269	1 091	1 818	238 569
SC, Direction générale des cotisations et aide à la clientèle ³ et ²							
Budget principal des dépenses	188 918	399 467	-	-	-	241 892	830 277
Dépenses prévues ⁴	199 284	437 555	280	1 637	34	262 828	901 618
Total des autorisations ⁴	166 953	405 396	-	-	-	622 687	1 195 036
Dépenses réelles	173 225	394 211	-	-	-	620 693	1 188 129
SC, Direction générale des recouvrements ²							
Budget principal des dépenses	-	-	460 738	-	-	-	460 738
Dépenses prévues	-	-	513 467	-	-	-	513 467
Total des autorisations	-	-	490 089	-	-	-	490 089
Dépenses réelles	-	-	489 620	-	-	-	489 620
SC, Direction générale des programmes d'observation							
Budget principal des dépenses	-	47 837	-	793 733	-	-	841 570
Dépenses prévues	-	50 264	-	881 655	-	-	931 919
Total des autorisations	-	52 629	-	826 726	-	-	879 355
Dépenses réelles	-	52 664	-	815 957	-	-	868 621
SC, Direction générale des appels							
Budget principal des dépenses	-	-	-	-	93 345	-	93 345
Dépenses prévues	-	-	-	-	99 491	-	99 491
Total des autorisations	-	-	-	-	105 504	-	105 504
Dépenses réelles	-	-	-	-	97 998	-	97 998
SC, Opérations régionales							
Budget principal des dépenses	2 846	7 401	7 116	8 824	854	1 423	28 464
Dépenses prévues	3 087	8 026	7 717	9 569	926	1 543	30 868
Total des autorisations	3 793	9 861	9 482	11 758	1 138	1 896	37 928
Dépenses réelles	3 543	9 212	8 858	10 984	1 063	1 772	35 432

Etats financiers vérifiés -
Activités de l'AgenceEtats financiers vérifiés -
Activités administrativesInformation financière
supplémentaire non vérifiée

2005-2006 (en milliers de dollars)							
Organisation	Aide à la clientèle	Cotisations des déclarations et traitement des paiements	Observation en matière de production de déclaration et de versement	Observation en matière de déclaration	Appels	Programmes de prestations	Total de l'organisation
SC, Direction générale des affaires publiques							
Budget principal des dépenses	4 018	10 447	10 046	12 455	1 205	2 009	40 180
Dépenses prévues	4 166	10 833	10 416	12 917	1 250	2 083	41 665
Total des autorisations	4 583	11 916	11 458	14 206	1 375	2 292	45 830
Dépenses réelles	4 505	11 714	11 264	13 967	1 352	2 253	45 055
DG, Vérification et évaluation de l'entreprise							
Budget principal des dépenses	1 051	2 732	2 627	3 257	315	525	10 507
Dépenses prévues	1 110	2 886	2 775	3 441	333	555	11 100
Total des autorisations	1 109	2 882	2 771	3 436	333	554	11 085
Dépenses réelles	1 100	2 859	2 749	3 409	330	550	10 997
SC, Direction générale des finances et administration							
Budget principal des dépenses	25 027	65 069	62 566	77 583	7 508	12 514	250 267
Dépenses prévues	26 702	69 425	66 754	82 774	8 011	13 351	267 017
Total des autorisations	24 898	64 735	62 245	77 185	7 469	12 449	248 981
Dépenses réelles	23 963	62 305	59 908	74 286	7 189	11 982	239 633
SC, Direction générale des ressources humaines							
Budget principal des dépenses	12 575	32 694	31 437	38 981	3 773	6 288	125 748
Dépenses prévues	16 181	42 071	40 453	50 163	4 854	8 091	161 813
Total des autorisations	14 987	38 965	37 466	46 458	4 496	7 493	149 865
Dépenses réelles	14 796	38 469	36 989	45 867	4 439	7 398	147 958
SC, Direction générale de l'informatique							
Budget principal des dépenses	28 796	74 869	71 990	89 267	8 639	14 398	287 959
Dépenses prévues	42 897	111 529	107 240	132 977	12 869	21 448	428 960
Total des autorisations	51 019	132 648	127 546	158 157	15 306	25 509	510 185
Dépenses réelles	48 954	127 282	122 386	151 759	14 686	24 477	489 544
Comptes de l'entreprise							
Budget principal des dépenses	-	-	-	-	-	-	-
Dépenses prévues	(5 331)	(13 859)	(13 328)	(16 525)	(1 599)	(2 665)	(53 307)
Total des autorisations	1 635	4, 254	4 090	5 073	490	818	16 360
Dépenses réelles	282	732	704	872	614	140	3 344
Revenus à valoir sur le Crédit 1							
Budget principal des dépenses	(12 721)	(28 250)	(85 698)	(11 162)	(8 115)	(2 181)	(148 127)
Dépenses prévues	(12 721)	(28 250)	(85 698)	(11 162)	(8 115)	(2 181)	(148 127)
Total des autorisations	(13 434)	(30 500)	(91 135)	(9 349)	(7 081)	(1 875)	(153 374)
Dépenses réelles	(13 434)	(30 500)	(91 135)	(9 349)	(7 081)	(1 875)	(153 374)

2005-2006 (en milliers de dollars)

Organisation	Aide à la clientèle	Cotisations des déclarations et traitement des paiements	Observation en matière de production de déclaration et de versement	Observation en matière de déclaration	Appels	Programmes de prestations	Total de l'organisation
Total du Budget principal des dépenses de l'Agence	316 780	734 979	568 238	1 022 134	108 414	278 351	3 028 896
Total des dépenses prévues de l'Agence	360 813	847 734	658 276	1 157 613	119 038	306 693	3 450 167
Total des autorisations de l'Agence	338 256	854 089	666 106	1 148 645	130 481	674 242	3 811 819
Total des dépenses réelles	331 972	811 333	651 903	1 120 846	121 858	669 502	3 707 414

- ¹ Comprend le paiement au ministère du Revenu du Québec afférent aux coûts de l'administration conjointe des taxes de vente fédérales et provinciales.
- ² En raison de la réorganisation du 24 janvier 2006, de nouveaux noms et responsabilités ont été assignés aux directions générales suivantes : la direction générale de la politique et planification est devenue la direction générale de la politique législative et affaires réglementaires et la direction générale des stratégies d'entreprise et du développement des marchés; la direction générale des cotisations et aide à la clientèle est devenue la direction générale des services de cotisations et de prestations et la direction générale des recouvrements est devenue la direction générale des services aux contribuables et gestion des créances. Les budgets et les dépenses ont seulement été saisis sous les nouveaux organismes le 1er avril 2006.
- ³ Comprend les versements d'Allocations spéciales pour enfants.
- ⁴ Comprend les dépenses pour les mesures de soutien au coûts de l'énergie.

États financiers vérifiés -
Activités de l'AgenceÉtats financiers vérifiés -
Activités administréesInformation financière
supplémentaire non vérifiée

Tableau 7 Frais d'utilisation

Tableau 7.1 a) Frais pour les décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu

A. Frais d'utilisation		Frais pour les décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu
Type de frais		Réglementaire (R)
Autorisation pour l'établissement des frais		<i>Loi sur la gestion des finances publiques – 19 b)</i>
Date de la dernière modification		avril 1990
2005-2006		
Revenus prévus (000 \$)		2 200 \$
Revenus réels (000 \$)		1 808 \$
Coût total (000 \$)		1 808 \$
Norme de rendement ¹		L'objectif de la norme de service principale est de fournir aux contribuables des décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu dans un délai moyen de 60 jours civils après avoir reçu tous les renseignements essentiels. Le système de gestion de la qualité de la Direction des décisions en impôt exige qu'un accusé de réception téléphonique soit fourni dans les 24 heures ouvrables suivantes. Un délai de 14 jours est prévu afin de vérifier si le dossier est complet et de faire parvenir au contribuable un accusé de réception par écrit comprenant le nom d'une personne-ressource ainsi qu'une demande pour des renseignements supplémentaires s'il y a lieu. Nous communiquons de nouveau par téléphone avec le contribuable lorsque le dossier est assigné pour être traité. Si un retard est inévitable, nous communiquons avec le contribuable afin d'en discuter.
Résultats liés au rendement ¹		Résultats réels 2005-2006 : 84 jours
Années de planification	Revenus prévus (000 \$)	Coût total estimatif (000 \$)
2006-2007	1 700 \$	1 700 \$
2007-2008	1 700 \$	1 700 \$
2008-2009	1 700 \$	1 700 \$
Total-partiel :	5 100 \$	5 100 \$
B. Autres renseignements : S.O.		
C. Autres renseignements : S.O.		

¹ Note :

Selon un avis juridique couramment admis, si l'imposition des frais correspondants ou la modification la plus récente a eu lieu avant le 31 mars 2004 :

- La norme de rendement, si elle est fournie, peut ne pas avoir fait l'objet d'un examen parlementaire;
- La norme de rendement, si elle est fournie, peut ne pas respecter toutes les exigences d'établissement en vertu de la *Loi sur les frais d'utilisation* (LFU) (p. ex., comparaison internationale; traitement indépendant de plaintes);
- Les résultats liés au rendement, ne sont pas assujettis à l'article 5.1 de la LFU portant sur la réduction des frais d'utilisation pour insuffisance du rendement

Tableau 7.1 b) Frais pour les décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu

A. Frais externes	Frais pour les décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu
Norme de service ¹	L'objectif de la norme de service principale est de fournir aux contribuables des décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu dans un délai moyen de 60 jours civils après avoir reçu tous les renseignements essentiels. Le système de gestion de la qualité de la Direction des décisions en impôt exige qu'un accusé de réception téléphonique soit fourni dans les 24 heures ouvrables suivantes. Un délai de 14 jours est prévu afin de vérifier si le dossier est complet et faire parvenir au contribuable un accusé de réception par écrit comprenant le nom d'une personne-ressource ainsi qu'une demande pour des renseignements supplémentaires s'il y a lieu. Nous communiquons de nouveau par téléphone avec le contribuable lorsque le dossier est assigné pour être traité. Si un retard est inévitable, nous communiquons avec le contribuable afin d'en discuter.
Résultats liés au rendement ¹	Résultats réels 2005-2006 : 84 jours
Consultation auprès des intervenants	Des questionnaires portant sur la satisfaction de la clientèle ont été envoyés à tous les clients des décisions anticipées en matière d'impôt au cours d'une période de 2 ans, d'octobre 2002 à octobre 2004. Nous avons également mesuré la satisfaction de la clientèle pour d'autres aspects de notre service. Selon notre étude condensée du début 2005, le groupe de clients le plus satisfait que nous avons sont ceux visés par les décisions anticipées en matière d'impôt, puisque les répondants ont indiqué un taux de satisfaction supérieur à 95%.
B. Autres renseignements : S.O.	

¹ Note :

Comme le stipule la Politique sur les normes de services applicables aux frais d'utilisation externes :

- Les normes de service peuvent ne pas avoir fait l'objet d'un examen parlementaire
- Les normes de service peuvent ne pas respecter toutes les exigences relatives à la mise en place d'une norme de rendement en vertu de la *Loi sur les frais d'utilisation* (LFU) (p. ex., comparaison internationale, traitement indépendant des plaintes);
- Les résultats liés au rendement ne sont pas assujettis à l'article 5.1 de la LFU portant sur la réduction des frais d'utilisation pour insuffisance du rendement.

Tableau 7.2 a) Frais pour les services d'analyse statistique et de traitement de données de l'impôt

A. Frais d'utilisation	Frais pour les services d'analyse statistique et de traitement de données de l'impôt	
Type de frais	Réglementaire (R)	
Autorisation pour l'établissement des frais	Loi sur la gestion des finances publiques – 19 b)	
Date de la dernière modification ^B	1992	
2005-2006		
Revenus prévus (000 \$)	42 \$	
Revenus réels (000 \$)	414 \$	
Coût total (000 \$)	414 \$	
Norme de rendement ¹	Fournir un service d'analyse statistique aux contribuables dans un délai moyen de 30 jours civils suivant la réception de tous les renseignements essentiels.	
Résultats liés au rendement ¹	Le temps moyen de réponse pour fournir les données demandées était de 27,77 jours.	
Années de planification	Revenus prévus (000 \$)	Coût total estimatif (000 \$)
2006-2007	150 \$	150
2007-2008	150 \$	150
2008-2009	150 \$	150
Total partiel :	450 \$	450 \$
B. Date de la dernière modification : S.O.		
C. Autres renseignements : S.O.		

¹ Note :

Selon un avis juridique couramment admis, si l'imposition des frais correspondants ou la modification la plus récente a eu lieu avant le 31 mars 2004 :

- La norme de rendement, si elle est fournie, peut ne pas avoir fait l'objet d'un examen parlementaire;
- La norme de rendement, si elle est fournie, peut ne pas respecter toutes les exigences d'établissement en vertu de la *Loi sur les frais d'utilisation* (LFU) (p. ex., comparaison internationale; traitement indépendant de plaintes);
- Les résultats liés au rendement, ne sont pas assujettis à l'article 5.1 de la LFU portant sur la réduction des frais d'utilisation pour insuffisance du rendement.

Tableau 7.2 b) Frais pour les services d'analyse statistique et de traitement de données de l'impôt

A. Frais d'utilisation externes	Frais pour les services d'analyse statistique et de traitement de données de l'impôt
Norme de service ¹	Fournir un service d'analyse statistique aux contribuables dans un délai moyen de 30 jours civils suivant la réception de tous les renseignements essentiels.
Résultats liés au rendement ¹	Le temps moyen de réponse pour fournir les données demandées était de 27,77 jours.
Consultation auprès des intervenants	Des sondages sur la satisfaction de la clientèle ont été envoyés à tous les clients externes. Les réponses reçues ont indiqué un taux de satisfaction supérieur à 90 %.
B. Autres renseignements :	
Des sondages sur la satisfaction de la clientèle ont été envoyés aux clients externes. Les réponses reçues ont indiqué un taux de satisfaction supérieur à 90%.	

¹ Note :

Comme le stipule la Politique sur les normes de services applicables aux frais d'utilisation externes :

- Les normes de service peuvent ne pas avoir fait l'objet d'un examen parlementaire;
- Les normes de service peuvent ne pas respecter toutes les exigences relatives à la mise en place d'une norme de rendement en vertu de la Loi sur les frais d'utilisation (LFU) (p. ex., comparaison internationale, traitement indépendant des plaintes);
- Les résultats liés au rendement ne sont pas assujettis à l'article 5.1 de la LFU portant sur la réduction des frais d'utilisation pour insuffisance du rendement.

Tableau 7.3 a) Frais de traitement pour les demandes d'accès à l'information

A. Frais d'utilisation	Frais de traitement pour les demandes d'accès produites en vertu de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i>	
Type de frais	(O)	
Autorisation pour l'établissement des frais	<i>Loi sur l'accès à l'information</i>	
Date de la dernière modification ^B	1992	
2005-2006		
Revenus prévus (000 \$)	40 \$	
Revenus réels (000 \$)	44 \$	
Coût total (000 \$)	44 \$	
Norme de rendement ¹	Un délai de traitement de 30 jours civils sous la <i>Loi de l'accès à l'information</i> , sans limite de temps pour la période de prolongation. La norme interne de traitement de l'ARC est de 90%, ce qui équivaut à une note de « B » sur l'échelle de notation du Commissaire à l'information du Canada.	
Résultats liés au rendement ¹	96,53 % des demandes déposées sous la <i>Loi de l'accès à l'information</i> ont été traitées dans les délais législatifs prescrits. D'après l'échelle de notation du Commissaire à l'information, nous avons obtenu une note de « A » pour notre rendement durant la période du 1er avril au 30 novembre 2005.	
Années de planification	Revenus prévus (000 \$)	Coût total estimatif (000 \$)
2006-2007	40 \$	40 \$
2007-2008	40 \$	40 \$
2008-2009	40 \$	40 \$
Total partiel :	120 \$	120 \$
B. Date de la dernière modification : S.O.		
C. Autres renseignements :		
L'Agence a comme pratique de renoncer aux frais de reproduction lorsque le montant total exigible par demande est inférieur à 25 \$		

¹ Note :

Selon un avis juridique couramment admis, si l'imposition des frais correspondants ou la modification la plus récente a eu lieu avant le 31 mars 2004 :

- La norme de rendement, si elle est fournie, peut ne pas avoir fait l'objet d'un examen parlementaire;
- La norme de rendement, si elle est fournie, peut ne pas respecter toutes les exigences d'établissement en vertu de la *Loi sur les frais d'utilisation* (LFU) (p. ex., comparaison internationale; traitement indépendant de plaintes);
- Les résultats liés au rendement, ne sont pas assujettis à l'article 5.1 de la LFU portant sur la réduction des frais d'utilisation pour insuffisance du rendement.

Tableau 7.3 b) Frais de traitement pour les demandes d'accès à l'information

A. Frais d'utilisation externes	Frais de traitement pour les demandes d'accès à l'information
Norme de service ¹	Un délai de traitement de 30 jours civils sous la <i>Loi de l'accès à l'information</i> , sans limite de temps pour la période de prolongation. La norme interne de traitement de l'ARC est de 90%, ce qui est équivalent à une note de « B » sur l'échelle de notation du Commissaire à l'information du Canada
Résultats liés au rendement ¹	96.53% des demandes faites sous la <i>Loi de l'accès à l'information</i> ont été traitées dans les délais législatifs prescrits. D'après l'échelle de notation du Commissaire à l'information, nous avons obtenu un « A » pour notre rendement pour la période du 1er avril au 30 novembre 2005.
Consultation auprès des intervenants	La norme de service est établie par la <i>Loi sur l'accès à l'information</i> et par les <i>Règlements sur l'accès à l'information</i> . Des consultations avec les partis intéressés ont été entreprises pour des modifications faites en 1986 et en 1992.
B. Autres renseignements :	
L'Agence a comme pratique de renoncer aux frais de reproduction lorsque le montant total exigible par demande est inférieur à 25 \$	

¹ Note :

Comme le stipule la Politique sur les normes de services applicables aux frais d'utilisation externes :

- Les normes de service peuvent ne pas avoir fait l'objet d'un examen parlementaire;
- Les normes de service peuvent ne pas respecter toutes les exigences relatives à la mise en place d'une norme de rendement en vertu de la *Loi sur les frais d'utilisation* (LFU) (p. ex., comparaison internationale, traitement indépendant des plaintes);
- Les résultats liés au rendement ne sont pas assujettis à l'article 5.1 de la LFU portant sur la réduction des frais d'utilisation pour insuffisance du rendement.

Tableau 8 Détails sur les dépenses de projets

Tableau 8.1 Projets du Plan d'investissement – Résumé des dépenses de l'investissement de l'ARC

(en milliers de dollars)	Dépenses des années précédentes au 31 mars 2005	2005-2006			
		ÉTPs prévus	Dépenses prévues	ÉTP réels	Dépenses réelles
Initiatives du Plan d'investissement					
Direction générale des services de cotisations et de prestations					
Gouvernement en direct – Phase 4	1 977	41	3 604	52	4 421
Archivage et extraction d'images de versements	6 837	26	1 700	26	1 700
Modification au système d'identification des particuliers		10	1 000	12	811
Enveloppe d'investissement pour les services aux entreprises					
SCAP/PVAP	32 669	9	570	9	608
Restructuration de la TPS/TVH	64 689	371	36 132	372	43 329
Restructuration de la déclaration de TPS		1	146	1	84
Développement du T2	2 157	23	1 400	17	1 396
Total partiel	108 329	481	44 552	489	52 349
Direction générale des services aux contribuables et gestion des créances					
Recouvrements intégrés des revenus	13 207	128	16 857	109	15 139
Améliorations des centres d'appels	369	2	2 704	3	2 355
PAYDAC		33	2 366	24	1 614
Recouvrements non fiscaux – Intégration des systèmes		31	2 000	35	2 122
Total partiel	13 576	194	23 927	171	21 230
Direction générale des programmes d'observation					
Système intégré de soutien des infrastructures d'entreprise	9 699	100	8 569	100	8 256
Total partiel	9 699	100	8 569	100	8 256
Direction générale des appels					
Examen du système d'équité	2 520	3	131	3	124
Total partiel	2 520	3	131	3	124
Direction générale des affaires publiques					
Renouvellement de l'intranet	0	8	700	8	741
Total partiel	0	8	700	8	741
Direction générale de l'informatique					
Renseignement à l'entreprise / Aide à la décision (RE/AD)	5 248	27	3 000	22	2 587
Modernisation de la sécurité		27	5 000	17	4 429
Enveloppe de l'infrastructure de la TI (ADS, commerce électronique, RACD)					
Reprise des activités des centres de données	30 162	45	10 362	66	10 775
Disponibilité du service	30 083	52	6 500	28	4 935
Centre des données St-Laurent			1 000		933
Centre des données chemin Heron			1 000		1 000
Total partiel	65 493	151	26 862	133	24 659
Direction générale de la politique législative et des affaires réglementaires					
Système du Programme de mesure du rendement (SPMR) ¹	15 101	25	2 710	13	1 279
Total partiel	15 101	25	2 710	13	1 279
Direction générale des finances et administration					
Comptabilité par activités (CPA)	930		40		40
Réforme et renouvellement administratifs (RRA)	13 026	2	3 772	2	3 772
Stratégie d'information financière (SIF) (y compris supplémentaire)	19 526	30	2 737	20	1 561
Total partiel	33 482	32	6 549	22	5 373
Direction générales des ressources humaines					
Norme de classification de l'Agence (NCA)	2 865	8	1 606	1	213
Affectation des ressources – RH	5 560	3	160	1	81
Renouvellement de la prestation des services de rémunération (Paie, rémunération, LSE, LSG)	21 119	206	21 855	115	21 658
Suivi des opérations des RH (Gestion des postes des RH dans l'organisation)	2 303	1	42		10
Total partiel	31 847	218	23 663	117	21 962
Total	280 047	1 212	137 663	1 036	135 973

¹ Était Fiche d'évaluation équilibrée

Tableau 8.2 Projets du Plan de gestion des biens immobiliers – Résumé des dépenses du Plan de gestion des biens immobiliers

(en milliers de dollars) Catégorie d'immobilisation	Dépenses réelles 2003-2004	Dépenses réelles 2004-2005	2005-2006	
			Dépenses prévues	Dépenses réelles
Biens immobiliers – Fonctionnement et entretien	26 983	9 983	17 760	15 604
Véhicules	180	683	382	199
Serveurs, ordinateurs central, remplacement annuel des logiciels et entretien	76 188	117 260	72 677	72 677
Ordinateurs de bureau et portables	17 847	25 176	20 760	20 448
Appareils de formation			378	339
Imprimantes de réseau			1 250	1 250
Total	121 198	153 102	113 207	110 517

Tableau 9 Renseignements sur les programmes de paiements de transfert**Tableau 9.1 Versements d'Allocations spéciales pour enfants (ASE) (Législatif)**

Date de mise en oeuvre : le 28 août 1995 ¹	Date de clôture : continu		Total des dépenses : 1 124 577 000 \$ à ce jour incluant 2005-2006			
Description du programme de paiement de transfert : Versements mensuels libres d'impôt faits aux organismes et aux parents nourriciers qui sont autorisés par les gouvernements fédéral et provinciaux à fournir les soins et l'éducation aux enfants de moins de 18 ans, qui demeurent physiquement au Canada et qui ne sont pas sous la garde de leurs parents. Les versements d'ASE sont l'équivalent des versements de la prestation fiscale canadienne pour enfants. Les versements d'ASE sont régis par la <i>Loi sur les allocations spéciales pour enfants</i> qui stipule que ces versements doivent être puisés dans le Trésor public.						
Objectif(s), résultat(s) escompté(s) et résultat(s) définitif(s) : Le deuxième résultat stratégique de l'Agence du revenu du Canada stipule : « les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps voulu les paiements exacts auxquels ils ont droit de façon à ce que l'intégrité du système canadien de sécurité du revenu soit maintenue ». Dans ce contexte, l'objectif plus précis des ASE est de voir à ce que les enfants qui ne sont pas sous la garde de leurs parents reçoivent leur juste part des bénéfices. D'après la <i>Loi sur les ASE</i> , les versements d'Allocations spéciales « doivent être affectés exclusivement au soin, à la subsistance, à l'éducation, à la formation ou au perfectionnement de l'enfant qui y a droit ».						
Résultats obtenus et progrès réalisés : Des paiements mensuels ont été faits à 292 organismes au nom de 55 818 enfants. Les paiements ont été émis dans les délais prévus, aucun retard n'a été rapporté.						
	Dépenses réelles 2003-2004	Dépenses réelles 2004-2005	Dépenses prévues 2005-2006	Autorisations totales 2005-2006	Dépenses réelles 2005-2006	Écarts Prévus/ Réels
Activité de programme	(en milliers de dollars)					
Programmes de prestations						
Total des subventions	147 424	159 366	177 000	169 611	169 611	(7 389)
Total des contributions	–	–	–	–	–	–
Total des autres paiements de transfert	–	–	–	–	–	–
Total de l'Activité de programme	147 424	159 366	177 000	169 611	169 611	(7 389)
Total	147 424	159 366	177 000	169 611	169 611	(7 389)
Commentaire sur les écarts : S.O.						
Résultats d'évaluation importants et adresse électronique de la dernière évaluation : S.O.						

¹ La responsabilité des versements du crédit législatif des ASE a été transférée de Ressources humaines et Développement Social Canada le 28 août 1995 (Décret C.P. 1995-342)

Tableau 9.2 Contributions au ministère du Revenu du Québec pour les coûts de l'administration conjointe des taxes de vente fédérale et provinciale (Voté)

Date de mise en oeuvre : le 18 avril 1991	Date de clôture : continu	Total des dépenses : 1 490 804 000 \$ à ce jour incluant 2005-2006				
Description du programme de paiement de transfert : Le Canada avait recommandé au Parlement l'adoption d'une loi afin d'établir une taxe selon la Partie IX de la <i>Loi sur la taxe d'accise</i> qui serait connue sous le nom de Taxe sur les produits et services (TPS) et qui remplacerait les taxes de vente existantes imposées selon la <i>Loi sur la taxe d'Accise</i> . Le Canada a offert aux provinces la possibilité d'administrer la TPS à l'intérieur de leur province ou territoire à condition que les taxes provinciales soient harmonisées avec la TPS. Le Québec a acquiescé à cette proposition et recommandé une loi au Parlement du Québec pour modifier l'assiette d'imposition à la consommation afin de la rendre semblable à l'assiette fiscale de la TPS, sous réserve des pouvoirs constitutionnels du Québec. Selon l'entente relative à la TPS, le Québec administre la TPS sur son territoire en vertu des normes nationales, selon les modalités spécifiques conclues conjointement par l'ARC et le ministère du Revenu du Québec (MRQ). Le MRQ reçoit une compensation qui n'excède pas ce que le Canada engagerait si la TPS était administrée par l'Agence. La compensation est calculée annuellement selon la formule convenue dans l'entente relative à la TPS.						
Objectif(s), résultat(s) escompté(s) et résultat(s) définitif(s) : L'entente relative à la TPS a été conclue par le Canada et le Québec avec la volonté commune de : minimiser les dédoublements dans l'administration conjointe de la TPS et de la TVQ; réduire les coûts afférents à cette administration; garantir l'intégralité des revenus pour les deux gouvernements; faciliter l'observation de la TPS et de la TVQ; offrir un service de haut niveau au public.						
Résultats obtenus et progrès réalisés : Les objectifs ont été atteints sans dépassement budgétaire. Commençant en 2006-2007, ce programme ne sera plus présenté en tant que contribution, mais sera traité de la même façon que les sommes perçues pour la TPS dans toutes les autres provinces et territoires et sera inclus dans les frais d'opérations de l'ARC.						
	Dépenses réelles 2003-2004	Dépenses réelles 2004-2005	Dépenses prévues 2005-2006	Autorisation totales 2005-2006	Dépenses réelles 2005-2006	Écarts Prévus/ Réels
Activité de programme	(en milliers de dollars)					
Cotisations des déclarations et traitement des paiements						
Total des subventions	–	–	–	–	–	–
Total des contributions	119 855	127 173	115 000	148 726	131 403	17 323
Total des autres paiements de transfert	–	–	–	–	–	–
Total de l'Activité de programme	119 855	127 173	115 000	148 726	131 403	17 323
Total	119 855	127 173	115 000	148 726	131 403	17 323
Commentaire sur les écarts : L'entente contient une formule financière qui détermine le montant qui doit être payé par le Gouvernement du Canada. Le calcul est fondé sur les coûts réels encourus, selon la formule qui est basée sur le nombre d'inscrits à la TPS; la productivité atteinte par l'Agence ailleurs au pays; ainsi que sur le salaire moyen en vigueur au ministère du Revenu du Québec. Le coût total est ensuite divisé en deux.						
Résultats d'évaluation importants et adresse électronique de la dernière évaluation : S.O.						

Tableau 9.3 Dépenses pour les mesures de soutien pour les coûts de l'énergie (Législatif)

Date de mise en oeuvre : Automne 2005	Date de clôture : 31 décembre 2008			Total des dépenses : 357 654 000 \$ à ce jour		
Description du programme de paiement de transfert : Le programme de Prestations pour les coûts de l'énergie (PCE) verse un seul paiement aux familles à bas revenu avec enfants, et aux aînés. Les familles admissibles au supplément de Prestation nationale pour enfants (PNE) recevront 250 \$, et les aînés admissibles au Supplément de revenu garanti (SRG) recevront 125 \$ ou 250 \$ par couple. Il est estimé que 3,1 millions de paiements seront effectués dans le cadre de la PCE, soit 1,5 millions de paiements par l'Agence du Revenu du Canada aux familles qui reçoivent la PNE, et 1,6 millions de paiements par Ressources humaines et développement social Canada aux aînés qui reçoivent le SRG.						
Objectif(s), résultat(s) escompté(s) et résultat(s) définitif(s) : Le deuxième résultat stratégique de l'Agence du revenu du Canada indique que les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps voulu les paiements exacts auxquels ils ont droit de façon à ce que l'intégrité du système canadien de sécurité du revenu soit maintenue. Dans ce contexte, les objectifs spécifiques de la PCE visent à assurer que les récipiendaires admissibles reçoivent leur juste part des sommes qui leur sont dues.						
Résultats obtenus et progrès réalisés : Les paiements de PCE administrés par l'Agence du revenu du Canada ont été envoyés par chèque le 12 janvier 2006, ou seront envoyés après l'établissement de la cotisation des déclarations de revenus de 2004 des récipiendaires potentiels, selon la dernière de ces deux dates.						
	Dépenses réelles 2003-2004	Dépenses réelles 2004-2005	Dépenses prévues 2005-2006	Autorisations totales 2005-2006	Dépenses réelles 2005-2006	Écarts Prévus/ Réels
Activité de programme	(en milliers de dollars)					
Programmes de prestations	-	-	-	357 654	357 654	-
Total des subventions	-	-	-	-	-	-
Total des contributions	-	-	-	-	-	-
Total des autres paiements de transfert	-	-	-	-	-	-
Total de l'Activité de programme	-	-	-	357 654	357 654	-
Total	-	-	-	357 654	357 654	-
Commentaire sur les écarts : S/O						
Résultats d'évaluation importants et adresse électronique de la dernière évaluation : S/O						

États financiers vérifiés -
Activités de l'AgenceÉtats financiers vérifiés -
Activités administréesInformation financière
supplémentaire non vérifiée

Tableau 10 Rapprochement de l'État des résultats

(en milliers de dollars)		2005-2006
		Total de l'Agence
Dépenses réelles totales ¹ (provient des Tableaux 1 et 4)		3 707 414
Coût des services reçus à titre gracieux		475 458
Revenus disponibles		(129 357)
		4 053 515
Ajustements pour méthode de comptabilité d'exercice à comptabilité de caisse modifiée		18 427
Allocation pour frais de chauffage		(2 721)
Allocations spéciales pour enfants		(169 611)
Mesures de soutien pour les coûts de l'énergie		(357 654)
Résultats d'exploitation nets (provient de l'État des résultats – Activités de l'Agence) ²		3 541 956

¹ Les dépenses réelles, selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée, sont nettes des revenus à valoir sur le crédit 1 et comprennent les Allocations spéciales pour enfants de 169,6 millions de dollars et les mesures de soutien aux coûts de l'énergie de 357,7 millions de dollars.

² Les résultats d'exploitation nets (dépenses moins les revenus non-fiscaux) de « l'État des résultats – Activités de l'Agence » à la page 114 sont présentés selon la comptabilité d'exercice.

Si vous désirez des renseignements supplémentaires, envoyez un courriel à rapport.annuel@cra-arc.gc.ca ou écrivez-nous à l'adresse suivante :

Directeur

Division de la planification et de l'établissement du rapport annuel

Direction de la planification et régie de l'entreprise et mesure

Agence du revenu du Canada

555, avenue MacKenzie, 6^e étage

Ottawa ON K1A 0L5